الكلمات وتأثيرها على العقل

WORDS CAN CHANGE YOUR BRAIN

12 استراتيجية تحادثية لبناء الثقة، وحلّ الخلافات، وزيادة المودّة

الدكتور أندرو نيوبيرغ
و
مارك روبرت والدمان





WORDS CAN CHANGE YOUR BRAIN

12
استراتيجية تحادثية لبناء الثقة، وحلّ الخلافات، وزيادة المودّة

الدكتور أندرو نيوبيرغ
و
مارك روبرت والدمان



الكلمـات وتأثيرها على العقـل

12 استراتيجية تحادثية لبناء الثقة، وحل الخلافات، وزيادة المودّة

Words Can Change Your Brain

تأليف:

الدكتـور أنـدرو نـيـوبـيـرغ

و

مـارك روبـرت والـدمـان

ترجمة

رفيف غدار

مراجعة وتحرير

مركز التعريب والبرمجة



الدار العربية للعلوم ناشرون ش.م.ل

Arab Scientific Publishers, Inc. SAL

مَكتبةُ الكِندلِ العربيّة



ISBN 978-614-421-889-1

يتضمن هذا الكتاب ترجمة الأصل الإنكليزي

Words Can Change Your Brain

حقوق الترجمة العربية مرخّص بها قانونياً من الناشر

Hudson Street Press

بمقتضى الاتفاق الخطي الموقّع بينه وبين الدار العربية للعلوم ناشرون، ش.م.ل.

الطبعة الأولى

1433هـ - 2012 م



الدار العربية للعلوم ناشرون

Arab Scientific Publishers, Inc.

عين التينة، شارع المفتي توفيق خالد، بناية الريم

هاتف: 786233 - 785108 - 785107 1 00961

ص.ب: 13-5574 شوران - بيروت 2050-1102 – لبنان

فاكس: 786230 1 00961 – البريد الإلكتروني: **asp@asp.com.lb**

الموقع على شبكة الإنترنت: **http://www.asp.com.lb**

القسم الأول

الدليل

علمُ أعصاب التواصل،
والوعي، والتعاون، والثقة

الفصل الأول
طريقة جديدة للتحادث

اللغة هي أقوى أداة لدينا، لأننا بدونها سنجد أنفسنا نعيش في حالة من التشوّش العاطفي. لقد أعطانا دماغنا الإمكانية للتواصل بطرق استثنائية، ويمكن للطريقة التي نختار بها كلماتنا أن تحسِّن الوظيفة العصبية للدماغ. والواقع أنه يمكن لكلمة واحدة أن تؤثّر على تعبير الجينات التي تنظِّم الإجهاد الفيزيائي والعاطفي.

إذا لم نُمرِّن باستمرار مراكز اللغة في الدماغ، فسنشل قدرتنا العصبية على التعامل مع المشاكل التي نواجهها في العالم، ومع بعضنا بعضاً. تُشكِّل اللغة تصرّفاتنا، وكلّ كلمة نستخدمها تُصبَغ بطبقات وطبقات من المعنى الشخصي. يمكن للكلمات المناسبة، المعبَّر عنها بطريقة لائقة، أن تجلب لنا الحب والمال، بينما يمكن للكلمات غير المناسبة - أو حتى الكلمات المناسبة المعبَّر عنها بطريقة غير لائقة - أن تقود دولةً إلى الحرب. ولهذا يجب أن ننسّق كلامنا بعناية إذا كنا نريد بلوغ أهدافنا وتحقيق أحلامنا.

بالرغم من أنّ هبة اللغة قد وُلِدت معنا، إلا أنّ الأبحاث تُظهر أننا، وبصورة تثير الدهشة، نفتقد إلى المهارة عندما يتعلق الأمر بالتواصل مع الآخرين. فنحن غالباً ما نختار كلماتنا من دون تفكير، غافلين عن التأثيرات العاطفية التي يمكن أن تكون لهذه الكلمات على الآخرين. نحن نتكلّم أكثر ممّا ينبغي، ولا نُحسن الاستماع، من دون حتى أن ندرك ذلك، وغالباً ما نعجز عن الانتباه إلى المعاني الدقيقة التي تنقلها التعابير الوجهية، وإيماءات الجسد، ونبرة وإيقاع صوتنا؛ عناصر التواصل التي هي في الغالب أكثر أهمية من الكلمات التي نقولها فعلياً.

لا تنتج هذه النقائص التحادثية عن ضعف التربية، بل ترتبط إلى حدّ كبير بدماغ غير مكتمل النموّ، لأنّ المناطق التي تحكُم اللغة، والإدراك الاجتماعي، والتعاطف لا تكون عاملةً بشكل كامل إلى حين بلوغنا الثلاثين سنة من العمر تقريباً. ولكن بالرغم من هذه الإعاقة العصبية، إلا أنّ الأبحاث العصبية تُظهر لنا أنّ أيّ شخص - كبيراً كان أم صغيراً - يمكنه أن يمرِّن مراكز اللغة والإدراك الاجتماعي في دماغه بطرق ستحسِّن قدرته على التواصل بفعالية أكثر مع الآخرين.

حتى اليوم، استطعنا أن نُعيِّن ونوثِّق 12 عنصراً واستراتيجية ستُحسِّن ديناميكية أي محادثة، حتى مع الغرباء. يمكن لهذه العناصر والاستراتيجيات أن تثير التعاطف العميق والثقة في دماغ المستمع، ويمكن استخدامها لمقاطعة أنماط التفكير السلبية التي يمكنها، إن هي تُرِكت دون ضبط، أن تتلف دوائر التنظيم العاطفي في دماغك.

العناصر الـ 12 للتواصل التعاطفي

1. **استرخِ**
2. **ابقَ حاضراً (في اللحظة الحالية)**
3. **شجِّع الصمت الداخلي**
4. **زِد الإيجابية**
5. **تأمّل قِيَمك الأعمق**
6. **حاول الوصول إلى ذكرى سارّة**
7. **راقِب التلميحات غير اللفظية**
8. **أظهِر التقدير**
9. **تكلَّم بحرارة**
10. **تكلَّم ببطء**
11. **تكلَّم بإيجاز**
12. **استمِع بعمق**

توضِّح دراساتنا المستخدِمة مسح الدماغ، مع الأبحاث الأحدث في حقول اللغة والتواصل والتيقُّظ، أنّ بإمكان هذه الاستراتيجيات أن تُحسِّن الذاكرة والمعرفة في الوقت نفسه الذي تقلِّل فيه الإجهاد، والقلق، وسرعة الانفعال، وهي عواملٌ يُعرَف عنها إضعافها لفعالية أي محادثة أو تفاعل اجتماعي. إذا مارستَ هذه الاستراتيجيات على أساس يومي، فإنّ ثقتك بنفسك ورضاك عن حياتك سينموان بطرق يمكنك أن تقيسها في المختبر وفي البيت.

نحن نطلِق على هذه الاستراتيجية الإجمالية اسم التواصل التعاطفي، ويمكنك استخدامها لإنتاج رابطة خاصة مع شخص آخر، رابطة ستُراصِف كلا الدماغَين أحدهما مع الآخر. إنها ظاهرة يُشار إليها باسم التجاوب (الرنين) العصبي. يمكن لشخصَين، في هذه الحالة المُحسَّنة من التناغم المتبادل، أن ينجزا أشياء مدهشة معاً. لماذا؟ لأنّ هذه الحالة تلغي الدفاعية الطبيعية التي تتواجد عادةً بين شخصَين يتحدّثان مع بعضهما.

يمكن جمع عناصر التواصل التعاطفي بطرق مختلفة لتتلاءم مع حالات مختلفة، ويمكنك دمجها مع مقاربات تواصل أخرى، لتزيد بذلك من فعاليتها. يمكنك أن تستخدم التواصل التعاطفي مع الأطفال لمساعدتهم على مواجهة الخلافات الشخصية بشكلٍ فعّال أكثر، ولمناقشة المواضيع الصعبة، وحتى مساعدتهم على إحراز علامات أعلى في المدرسة. يساعد التواصل التعاطفي أفراد العائلة أيضاً على التحادث بفعالية أكثر مع الأشخاص الذين يعانون من مرض عقلي وأشكال

مختلفة من الانحدار المعرفي. دمج المعالجون النفسانيون ومجموعات النظراء الاستشارية مقاربة التواصل التعاطفي في ممارساتهم، وقد تبنّتها العديد من المنظّمات الروحية والدينية التي تشجِّع الحوار البنّاء بين الأديان والتواصل اللاعنفي.

التواصل التعاطفي في مكان العمل

طُوِّرت مقاربة التواصل التعاطفي في الأصل كأداة لمساعدة الأزواج على بناء المودة وحلّ الخلافات، وقد شقّت طريقها في أروقة المستشفيات ومرافق تقديم الرعاية، حيث يستخدمها الموظّفون لتحسين تفاعلاتهم مع المرضى وزملاء العمل. ولّدت مقاربة التواصل التعاطفي مؤخَّرا اهتماماً قوياً في غرف مجالس إدارة الشركات الأميركية التجارية. أولاً، تقلّل هذه المقاربة من الإجهاد المرتبط بالعمل الذي سيضرّ بالإنتاجية ويقود في النهاية إلى الإفلاس. ثانياً، أثبتت استراتيجيات التواصل أنها فعالة تحديداً في بناء فرِق أكثر تعاوناً وقوة، وفي تحسين التواصل بين الإدارة العليا والدنيا، وفي تحسين دعم الزبائن والعملاء، لتقود بالتالي إلى زيادة المبيعات والولاء للشركة.

تبنّت الشركات المالية والعقارية أيضاً مقاربة التواصل التعاطفي. تشرح دونا فيلان، وهي نائب الرئيس ومسؤولة الاستثمار في بنك عالمي كبير، أسباب تبنّيها لهذه المقاربة:

> *في عالم الأعمال والإدارة المالية السريع الوتيرة، يُعتبَر التواصل مع الزبون مسؤوليّتي الأهمّ. إنّ محترفي الخدمات هم في أمسّ الحاجة إلى دمج الاستراتيجيات الأكثر فعالية، وهذا صحيح تحديداً عند العمل في أسواق مالية متقلّبة، حيث يختبر الناس غالباً حِملاً حسِّيا مفرطاً بسبب فيض المعلومات الواردة من شاشات مراقبة الأسهم، وتقارير أبحاث المحلِّلين، والرسائل الإلكترونية الملِحّة، ورنين عدّة خطوط هاتفية في الوقت نفسه. تزوّد مبادئ وتقنيات التواصل التعاطفي بذهنية تجعل الحوار بين الزبائن، والاستشاريين، وخبراء السوق الاستراتيجيين أقرب ما يكون إلى الكمال. تسألنا هذه الذهنية: "ما الذي يريده الزبائن أكثر من أيّ شيء آخر؟" والجواب: أن يُصغَى إليهم، وأن يُسمَعوا في أقصر فترة زمنية، بمنتهى الاهتمام، وبطريقة تولّد احتراماً وثقة متبادلَين. في مهنتي، يعتمد نجاح العمل على تطوير هذه المهارات الحاسمة، وقد وجدنا أنّ التدريب المتقدّم في مقاربة التواصل التعاطفي يُحقِّق هذا المطلب بسرعة وفعالية.*

بالنسبة إلى العلاقات الشخصية، فإنّ عدم الإصغاء جيداً والافتقار إلى مهارات التحدُّث هما السببان الرئيسيان للطلاق. ولكن في عالم الأعمال التجارية، يمكن لضعفٍ كهذا أن يجرّ الشركة إلى الإفلاس. وبالتالي، فإنّ أي استراتيجية يمكنها أن تعلِّم شخصاً أن يتكلّم بوضوح، وإيجاز، وهدوء، ولطف، وإخلاص ستزيد الاستقرار في العلاقات بين الأشخاص في مكان العمل وفي البيت. ولهذا السبب، تمّ إدخال مقاربة التواصل التعاطفي في وحدة تدريب رئيسية في برنامج الماجستير التنفيذي في إدارة الأعمال في جامعة لويولا ماريماونت في لوس أنجلوس. تُعزِّز هذه

المقاربة أداء فريق العمل وتطوير قِيَم مشتركة موثوقة اجتماعياً، وتساعد في تقليل الإجهاد الناتج عن المتطلّبات الاستثنائية المفروضة على الطلاب الذين يديرون أيضاً أعمالاً تجارية مزدهرة.
وكما يصرّح كريسماننغ، وهو بروفيسور في الشؤون المالية والعقارية: "يقدِّم التواصل التعاطفي طريقة ذات تكلفة فعّالة لتدريب الأفراد على التواصل بمزيد من الكفاءة والاحتراف بعضهم مع بعض ويُعزِّز في الوقت نفسه مستويات أعلى من الانفتاح، والثقة، والوئام في العلاقات بين الأشخاص"1. يفصِّل الدكتور ماننغ:

> *كمجتمع، أصبحنا معتمدين على الكلمات، غافلين عن أنّ الكلمات تلعب دوراً جزئياً فقط في عملية التواصل الإجمالية في العمل. الأهمّ هو مهارة المرسِل في نقل رسالة مقصودة ومهارة المستلِم في تخمين ما ستكونه تلك الرسالة2. تُصبَغ هذه الرسائل غير اللفظية بالمشاعر، والمواقف، والقِيَم الضمنية3. إنّ الاستراتيجيات المبنية ضمناً في مقاربة التواصل التعاطفي تساعد الطلاب، والمدراء، ومسؤولي الشركات التنفيذيين على تمييز وتطوير هذه التلميحات الأساسية غير اللفظية.*

تستخدم جوان سومرز أيضاً شكلاً مختلفاً من التواصل التعاطفي عندما تجري مقابلات مع طالبي الوظائف في شركة التأمين خاصتها. تبدأ سومرز بسؤالهم عن قِيَمهم الأعمق؛ عنصر رئيسي آخر في التواصل التعاطفي سنتناوله في الفصل السادس. إذا كانت القيَم الشخصية لطالب الوظيفة تختلف عن القِيَم المشتركة لشركتها، فإنّ ذلك الشخص لا يتمّ توظيفه لأنها تعلم أنّ مثل هذه التناقضات ستؤدي في النهاية إلى عدم رضا الموظّف.

تنتبه السيدة سومرز بعد ذلك إلى الكيفية التي ينهمك بها الشخص في الحوار: هل يقوم بالنوع "الصحيح" من الاتصال البصري؟ هل يجيب على أسئلتها مباشرةً وبإيجاز؟ هل نبرة صوته ودّية ولطيفة؟ هل يُظهِر الإيجابية بشأن نفسه، ومهاراته، ورغبته في أن يكون جزءاً من فريقها؟ جوهرياً، تستخدم سومرز عناصر التواصل التعاطفي الرئيسية لتعيين أولئك الأفراد الذين يملكون ميلاً فطرياً للتواصل بفعالية مع الآخرين.

في معهد هولمز، وهو معهد ديني في مراكز العيش الروحاني، يتمّ تدريب المرشّحين لدراسة الدين على التواصل التعاطفي لأنه يساعدهم على الاستجابة بحساسية أكبر لاحتياجات مريديهم.
يُكيِّف معلّمو المدارس الابتدائية أيضاً أشكالاً من التواصل التعاطفي لأنه يساعد الأولاد على تطوير استراتيجيات مواجهة أفضل عندما تنشأ النزاعات على أرض الملعب.

الإصغاء العميق

يركّز التواصل التعاطفي على الإصغاء بقدر تركيزه على التكلُّم. يتطلّب الإصغاء الواعي أن ندرِّب عقولنا المشغولة على التركيز المستمرّ، ليس فقط على ما يقوله الشخص الآخر، بل أيضاً على التلميحات غير اللفظية المنعكسة في صوت المتكلِّم، ووجهه، ولغة جسده. يقاطع الإصغاء

العميق الخطاب الداخلي المُنتَج باستمرار بواسطة مراكز اللغة في الدماغ، وهي ظاهرة سنستكشفها في الفصل الثالث. عندما نتعلّم كيف نخطو للوراء ونراقب هذا العقل المثرثر، ينشأ نوعٌ جديد من الصمت. وهذا يتيح لنا أن ننتبه أكثر لما يقوله الشخص الآخر ويمنحنا القدرة على تخمين ما يشعر به الشخص الآخر، بما في ذلك الأشكال الدقيقة من الصدق أو الخداع التي تنعكس في التعابير المجهرية للوجه.

وكما يُظهِر بحثٌ حديث يستخدم مسح الدماغ، كلّما استمعنا بعمق أكبر، حاكى دماغُنا النشاط في دماغ الشخص الآخر بصورة أفضل. وهذا ما يتيح لنا أن نفهم الشخص الآخر تماماً وأن نتعاطف مع حزنه وفرحه.

الإجهاد والتحوُّل: لماذا تقاوم الأدمغة المسنّة الحِيَل الجديدة؟

في كامل هذا الكتاب، سنرشدك خلال استراتيجيات مختلفة ستغيِّر الطريقة التي تستمع، وتتكلّم، وتتفاعل بها مع الآخرين، ولكن بسبب كونها جديدة، فقد تجد نفسك مقاوِماً لها. تُعتبَر هذه المقاومة وظيفة طبيعية للدماغ. ما إن يتمّ تعلُّم سلوك، حتى ينساب في الذاكرة اللاواعية الطويلة الأمد حيث يمكن تفعيله من دون أيّ جهد واعٍ تقريباً. ولكن حتى عندما نكون قد تعلّمنا سلوكاً جديداً أكثر فعالية، فإنّ الذاكرة الأبكر والسلوك الأبكر يُستحَثّان أولاً.

يحتاج الدماغ البشري إلى قدر هائل من الطاقة ليعمل، ويحتاج حتى إلى طاقة أكثر لبناء دوائر عصبية جديدة لتغيير الطريقة التي نتحادث بها عادةً مع بعضنا بعضاً. والواقع أنّ كلّ تغيير نُحدِثه في أسلوب حياتنا يُفهَم من قِبَل الدماغ كحدث مُجهِد، ولهذا السبب تُولي مقاربةُ التواصل التعاطفي اهتماماً خاصاً بتطوير استراتيجيات تقلّل الإجهاد.

يعرقل الإجهاد الآليات العصبية التي تسيطر على إنتاج اللغة والقدرة على الفهم. عندما نكون مُجهَدين، تصبح الدوائر العاطفية في الدماغ الحوفي فعّالة، وتصبح دوائر اللغة في الفصّ الجبهي أقلّ نشاطاً. أظهرت دراسات التواصل أنّ الإجهاد والتوتّر يشدّان عضلات الوجه بطرق تزرع الشكّ في عقول أولئك الذين يراقبوننا. ومع ذلك، فإنّ السلوك الهادئ يوحي بالانفتاح، والثقة، والمعتمدية.

عندما نكون مُجهَدين، تتغيّر نبرة أصواتنا أيضاً، لتعكس صفة النزق والإحباط. سيُحفِّز هذا على الفور ردّ فعلٍ دفاعياً في دماغ المستمع، مُضعِفاً إمكانية القيام بحوارٍ مثمر قبل أن تبدأ المحادثة.

كيف تدمج الاسترخاء وتقليل الإجهاد في أي محاورة، خصوصاً عندما تكون في وسط يوم عمل حافل بالمشاغل؟ إليك ما يفعله جون واتكينز، الذي يستخدم عناصر التواصل التعاطفي لبدء

كلّ يوم في شركة تطوير البرمجيات خاصته. يبدأ واتكينز بدائرة وقوف مع رؤساء أقسام شركته الستّة. تُمضى الدقيقة الأولى في التثاؤب والتمطّط، وهو ما يساعد في تصفية عقول الجميع من أي أفكارٍ مشتّتة أو مثيرة للغضب. ثمّ يُخصَّص لكل شخص 30 ثانية ليشرح ما يقوم بعمله حالياً. وإذا كان يواجه أي مشاكل، أو يحتاج إلى مساعدة، فبإمكان الأشخاص الآخرين في الدائرة أن يستجيبوا بتقديم اقتراحات إيجابية. ولكن عليهم أيضاً أن يلتزموا بقانون الثلاثين ثانية، الذي يُعتبَر عنصراً حاسماً في التواصل التعاطفي. لا يُسمَح بتوجيه أي انتقادات، لأنّ فكرة سلبية واحدة يمكنها أن تشوّش العملية التعاونية لبقية اليوم.

قد يبدو هذا مثل طقس غريب لشركة تُقدَّر مبيعاتها بملايين الدولارات، ولكنّ النتائج تتحدّث عن نفسها: في أقلّ من 20 دقيقة، يمكن للفريق أن يعيّن الأهداف الأساسية لذلك اليوم، وأن يأتي باقتراحات مبدعة يمكن تقييمها، وتعديلها، وتنفيذها بسرعة.

عندما اختُبِرت شركة جون من قِبَل فريق بحث مستقل، كانت هناك - مقارنة بالسنة الفائتة - زيادة ملحوظة في الصداقات الحميمة في الشركة وفي الرضا عن الحياة، مع انخفاضات قابلة للقياس في الإجهاد والقلق الشخصي. قلّ عدد أيام المرض وزاد الولاء للشركة، وتُرجِم هذا إلى تنقّل أقلّ للموظّفين. جوهرياً، يعني الإجهاد القليل سعادةً أكبر، وكما تبيّن مؤخَّرا في دراسة بحثية كبيرة، تمّ فيها فحص أكثر من 200 شعبة عمل في 10 شركات كبيرة، وُجِد أنّ الناس السعداء يعملون بكدّ أكبر. وهم أيضاً أكثر تخيُّلا، وإبداعاً، وإنتاجاً.

المحادثة الهائمة meandering conversation

لمقاربة التواصل التعاطفي تاريخ طويل. بدأت هذه المقاربة في العام 1992 كتجربة شكلية طوّرها مارك مع مجموعة من المعالجين والعلماء النفسانيين في لوس أنجلوس. في ذلك الوقت، تألّفت مقاربة التواصل التعاطفي من ثلاثة قوانين فقط: استرخ، وتحدّث ببطء، وليأخذ كلٌّ دوره في قول كلّ ما يتبادر إلى ذهنه من دون مراقبة.

كانت المقدّمة المنطقية بسيطة: إذا استطعنا أن نتكلّم من أعماق وجودنا - مقارنة بالطرق الدفاعية التي نتحدّث بها عادة مع الآخرين - فقد نتمكّن من نقل مشاعرنا ورغباتنا بصدق أكثر، وغضب أقلّ، وحساسية أكبر. وعلاوة على ذلك، إذا سمحنا لأنفسنا أن نتكلّم عفوياً من نفسنا الداخلية الأعمق - من دون فرض روزنامة عمل خاصة على المحادثة - فسيصبح الحوار ملائماً أكثر وذا معنى لكلا الفردَين. سنكون قادرين على الوصول إلى حقائق عاطفية أعمق من دون خوف، وسنولِّد بالتالي المزيد من المودة والثقة مع الآخرين.

عندما نعلّم مقاربة التواصل التعاطفي للآخرين، نقوم بتقسيم الناس أزواجاً ونرشدهم خلال سلسلة من تقنيات الاسترخاء المُختبَرة جيداً. ويتبع هذا عدّة تمارين تخيُّل مرتبطة بالقِيَم. ثم نخبرهم أن يَدَعوا محادثتهم تنساب في أيّ اتجاه تريد اتّخاذه، وأن يحرصوا على الإجابة فقط عن ما قاله الشخص الآخر لتوّه. تملك هذه الاستراتيجية القدرةَ على مقاطعة الأجندات الداخلية التي يفرضها معظم الناس من دون قصد على الآخرين عندما يتكلّمون.

بالردّ فقط على ما قاله الشخص الآخر لتوّه، يتعلّم المتكلِّم والمستمِع على حدّ سواء كيف يركّزان انتباههما على اللحظة الحالية، وهذا يتيح بناء اتصال أقوى بين الشخصين. ولكنّ الطلب من شخص أن يبدأ محادثة من دون روزنامة عمل يبدو أمراً مخالفاً للبديهة، وللوهلة الأولى، قد يبدو هذا غير عملي في مكان العمل. ولكنه ليس كذلك. نعم، غالباً ما يشكِّل موضوعٌ محدّد الأساس لإجراء محادثة، ولكن حالما يبدأ الحوار، قد تكون هناك مسائل مستترة يجب معالجتها كونها تؤثِّر سلباً في قرار أو إجراء حاسم.

إذا لم نُنشئ حيِّزاً يمكن فيه لهذه المشاكل والمخاوف المخبوءة أن تُميَّز وتُعالَج، نكون إذن قد أخفقنا في التواصل بفعالية. يُنشئ التواصل التعاطفي مثل هذا الحيّز بتقييد زمن المتكلِّم وزيادة الاستماع الفعّال. كما أنّ التشجيع المتعمَّد للعفوية في الحوار يُعتبَر واحداً من أفضل الطرق لحلّ المشاكل لأنه يولّد بسرعة أفكاراً جديدة وحلولاً لا يمكن للأشكال الأخرى من الحوار بلوغها. في العمل، يُطلَق على هذه الطريقة اسم عصف الأدمغة. من منظور عصبي، تستفيد هذه الطريقة من الإبداعية التي تشتهر بها فصوصنا الجبهية5، والتي يحبّذ بعض العلماء أن يسمّيها معرفة من دون ضبط6.

في الحالات التي يحاول بها الشخص إقامة علاقة مودّة، يمكن أن تبدو روزنامة العمل المُتصوَّرة مسبقاً مثل مناورة باردة بالنسبة إلى الشخص الآخر. وهذا الأمر صحيح أيضاً في مكان العمل عند تحدُّثك مع العملاء والزملاء. هم أيضاً بحاجة إلى أن يُسمَعوا، ولهذا لا بدّ من التوصُّل إلى توازن بين امتلاك روزنامة عمل ومتابعة التدفُّق لجدال لحظي moment-to-moment. تُعتبَر تجربة التدفُّق هذه عنصراً رئيسياً في مقاربة التواصل التعاطفي، وتُظهِر الأبحاث أنها تستحثّ طاقة عمل مُثلى مع أكبر إمكانية للإبداع، ومع القدر الأدنى من الجهد والتحكُّم الواعي7.

من أجل إعطاء الفرد إحساساً تجريبياً بقوة العفوية اللحظية، قمنا بتطوير بروتوكول تدريب مُحدَّد: تمرين مكتوب مدّته 20 دقيقة، وفيه يجلس شخصان ويمارسان العناصر الإثني عشر لمقاربة التواصل التعاطفي. سيرشدك الفصل الثامن خلال هذا التمرين، وإذا مارسته عدّة مرات مع أشخاص مختلفين، سيكون بإمكانك أن ترى كيف يمكنه أن يحوِّل محادثةً عادية إلى حدثٍ مدهش.

كلّما مارست تمرين التدرُّب أكثر، يصبح دمج التواصل التعاطفي في محادثات العالم الواقعي أمراً أكثر سهولة.

يتبيّن أنّ المحادثة المسترخية الهائمة لها منافع أخرى أيضاً. على سبيل المثال، يمكنها أن تقلِّل القلق الاجتماعي لدى الناس الذين يشعرون بعدم ارتياح لدى دخولهم في أوضاع جديدة. كما تتيح للشخص أن يصل إلى مستويات أعمق من المادة اللاواعية من دون أن يصبح مُربَكاً بمحتوياتها. هذا العنصر من مقاربة التواصل التعاطفي مشابه لعملية التحليل النفسي الفرويدية المعروفة باسم الارتباط الحرّ free association وممارسة التأمّل المعروفة بالتيقُّظ mindfulness. تساعد كلتا الاستراتيجيَّتين الفرد على البقاء مسترخياً وفي اللحظة الحالية، حيث يمكنك أن تراقب إنتاجات عقل مشغول ضاجّ غير مُقاطَع بعدد لا يُحصَى من الأفكار المشتِّتة.

علمُ أعصاب التيقّظ والتعاطف

في سبعينيات القرن العشرين، قُدِّمت ممارسات التيقُّظ في المجتمع الطبي، وتُعتبَر هذه الممارسات الآن واحدةً من أكثر الطرق فاعليةً لتقليل الإجهاد وتحسين الصحة. وفي تسعينيات القرن العشرين، بدأ التيقُّظ في تحويل عالم العلاج النفسي. بالبقاء مُسترخين بعمق ومُراقِبين لمشاعرهم وأفكارهم، تمكّن المرضى من تقليل قلقهم، واكتئابهم، ونزقهم. لم يكن عليهم فِعل أيّ شيء غير مراقبة أنفسهم بتجرُّد (من دون ارتباط عاطفي).

مع تواصل الاهتمام بالتيقُّظ، بدأت فِرَقٌ من علماء الأعصاب باستكشاف الارتباطات العصبية لهذه الطريقة الفريدة في التفكير. وعندما راقبوا أدمغة مئاتٍ من الناس خلال ممارستهم لأشكال متنوّعة من الاسترخاء، وتقليل الإجهاد، والتأمّل، اكتشفوا فكرةً رئيسية متكرِّرة. لم يزِد التيقُّظ قدرة الشخص على التحكُّم بالعواطف الهدّامة فقط، بل حسّن أيضاً الوظيفة المعرفية للدماغ، خصوصاً في المناطق المرتبطة باللغة والإدراك الاجتماعي.

وجد بحثنا المستخدِم مسح الدماغ أنّ الاستراتيجيات المتضمَّنة في التيقُّظ يمكنها أن تُقوّي الدوائر العصبية للتعاطف، والحنوّ، واتّخاذ القرار الأخلاقي، ويبدو حتى إنها تحسِّن قدرتنا على أن نكون أكثر إدراكاً لطبيعة وعينا الخاص. وعندما بدأنا بدراسة آخر النتائج المتعلقة بالنشوء المشترَك للغة والدماغ، أدركنا أنّ مبادئ التيقُّظ يمكن أن تُطبَّق مباشرةً على محادثاتنا.

التكلُّم بإيجاز وقانون الثلاثين ثانية

طرح علم أعصاب اللغة، والوعي، والتواصل العديد من الأسئلة الجوهرية، التي تصعب الإجابة عنها. على سبيل المثال: عندما نتكلّم، من أين تأتي كلماتنا؟ من دماغنا، أو من عقلنا؟ وما

الذي نعنيه بالعقل؟ تنشأ مُعضِلات مشابهة عندما نحاول أن ندرس طبيعة الوعي. ما هو، وأين هو؟ هل يُولَّد فقط بواسطة نشاط عصبي، أم أنه قوة منفصلة تؤثِّر على نشاط الدماغ؟ تكثر الفرضيات، ولكن لا أحد يعرف على وجه التأكيد.

مع ذلك، فإنّ لدينا بالفعل بضع دلائل توضِّح العلاقة بين الدماغ، والعقل، وقدرتنا على التواصل بفعالية مع الآخرين. على سبيل المثال، يبدو أنّ الوعي اليومي يعتمد على منطقة في الفصّين الجبهيَّين حيث تتمّ معالجة الذاكرة العاملة قصيرة الأمد. يخزِّن دماغنا قدراً هائلاً من المعلومات في الذاكرة الطويلة الأمد، ولكن من أجل أن ينفِّذ مهمّة، عليه أن يختار فقط الأجزاء الأهمّ من المعلومات كي يستجيب بطريقة ملائمة وذات معنى.

ما حجم المعلومات التي يمكن لعقلنا الواعي أن يحتفظ بها في الذاكرة العاملة؟ حوالى أربع قطِع، ولثلاثين ثانية فقط أو أقلّ (سنشرح هذا بمزيد من التفصيل لاحقاً). هذا الجزء الصغير من المعلومات، المُحتوَى في هذه النافذة الصغيرة من الوقت، هو ما نستخدمه لإبلاغ احتياجاتنا إلى الآخرين. أقنعنا هذا الدليل بأن نعدِّل مقاربة التواصل التعاطفي بطريقة أساسية: عند التحادث مع الآخرين، يجب أن نقيِّد أنفسنا، متى ما أمكن، بالتحدُّث لعشرين أو ثلاثين ثانية، لأنّ جملةً واحدة فقط يمكن أن تحتوي على أكثر من أربع قِطَع من المعلومات.

سيقول الكثير من الناس، **"**ولكني أحتاج إلى مزيد من الوقت لأشرح**!"**. قد يكون هذا صحيحاً، ولكن إذا تكلّمت لعدّة دقائق، فإنّ دماغ الشخص الآخر سيتذكّر فقط جزءاً ممّا قلته، وقد لا يكون ذلك الجزء هو العنصر الذي أردت نقله. الحلّ؟ الإيجاز، متبوعاً باستماع عميق للتأكّد من أنّ الشخص الآخر قد استوعب النقاط الرئيسية لما قلته. إذا فعل ذلك، عظيم**!** يمكنك أن تقول جملة أخرى. وإذا لم يفعل، فما الداعي للاستمرار في التكلُّم إذا كان الشخص الآخر لا يفهمك؟

في العمل، الوقت يعني المال، ولهذا يُعتبَر الإيجاز سمة مُقدَّرة للغاية. والواقع أنّ بعض المدراء التنفيذيين يصرّون على أن تُكتَب العبارات والأسئلة الهامّة على بطاقة فهرس، لأنّها الطريقة الأفضل لنقل المعلومات الأهمّ في أقصر وقت. كما أنها تمرينٌ رائع لتدريب الدماغ، لأنّ مجرّد تدوين فكرة يجبرنا على نقل رسالتنا بدقة وبطريقة موجزة وذات معنى.

عندما نقيّد أنفسنا بقانون الثلاثين ثانية هذا، يتكيّف الدماغ بسرعة بتجاهل المعلومات غير ذات الصلة. وهناك فائدة أخرى للتكلُّم بإيجاز، وهي إعاقة قدرتنا على إظهار العواطف السلبية.

مشكلة السلبية

لا يسمح الإيجاز الشديد للمراكز العاطفية في الدماغ بتخريب المحادثة. يتمّ تجنُّب الغضب قبل أن يبدأ، وكما سنؤكّد في كامل هذا الكتاب، نادراً ما يؤدي الغضب إلى نتيجة. يدعم علم الأعصاب

هذه الفرضية، ولكنّ هذا الاكتشاف يناقِض اعتقاداً سيكولوجياً شائعاً مفاده أنّ الناس بحاجة إلى أن يعبّروا عن مشاعر الإحباط لديهم من أجل معالجة الغضب بفعالية. إذا لم تفعل ذلك، فأنت لست صادقاً أو أميناً مع نفسك، وفقاً لاعتقاد بعض المعالجين النفسانيين.

مع ذلك، فإنه في اللحظة التي يُظهِر بها الشخص أدنى درجة من السلبية، تزداد السلبية في دماغ المتكلِّم والمستمِع على حدّ سواء. بدلاً من التخلُّص من غضبنا، نحن نقوم فعلياً بتأجيجه، ويمكن لهذا، على مرّ الوقت، أن يسبِّب ضرراً لا يمكن إصلاحه، ليس فقط للعلاقة بين الشخصين، بل لدماغك أيضاً. سيعرقل الغضب تخزين الذاكرة والدقة المعرفية، وسيشوِّش قدرتك على التقييم الصحيح والاستجابة للحالات الاجتماعية8. كما سيعرقل عملية اتّخاذ قرارات عقلانية9، وستكون أكثر احتمالاً لأن تشعر بالتحامل تجاه الآخرين10. إنّ ما يجعل الغضب خطِراً تحديداً هو أنه يُعمي بصرك حتى عن حقيقة أنك غاضب، وبالتالي يعطيك إحساساً غير صحيح باليقين، والثقة، والتفاؤل11.

إنّ إظهار الغضب أمرٌ هدّام، ولكن هذا لا يعني أننا يجب أن نكبح المشاعر السلبية بشكلٍ كامل. فهذا أيضاً يمكن أن يكون مُضرًّا إلى حدّ كبير، لأنّ الغضب اللاواعي - والتدفُّق المستمرّ من هرمونات الإجهاد والكيماويات العصبية التي تطلقها - يمكن فعلياً أن يأكلك حياً، مُتلِفاً مراكز التنظيم العاطفي في الدماغ.

تُظهِر الأبحاث أنّ الطريقة الأفضل للتعامل مع السلبية هي مراقبتها داخلياً (بين المرء وبين نفسه)، من دون ردّ فعل ومن دون حُكم. الخطوة التالية هي إعادة الصياغة المتعمّدة لكلّ شعور وفكرة سلبية بتشكيلها في اتجاه إيجابي، وتعاطفي، ومستند إلى حلّ. وكما وضّحت العالمة النفسانية المقدَّرة باربارا فريدريكسون، ستحتاج إلى توليد ثلاث إلى خمس أفكار إيجابية في استجابة إلى كلّ ردّ فعل سلبي لديك. عندما تفعل ذلك، سيزدهر عملك وعلاقاتك الشخصية12. وإذا لم تفعل، سيذبل عملك وعلاقاتك.

هناك طريقة أخرى لمنع السلبية من التسلّل إلى الحديث: تفوّه تكراراً بتعليقات تنمّ عن التقدير. والأفضل أن تُكثِر منها، ولكن يجب أن تكون حقيقية وصادرة من القلب. تحدّث عن الأحداث الإيجابية في حياتك، وتفادى التذمُّر بشأن العالم. عندما يتعلق الأمر بالمشاعر الإيجابية والسلبية، يستجيب الدماغ مثل مفتاح تشغيل وإيقاف، حيث لا يمكنه التركيز على الاثنين في الوقت نفسه. وكما سنشرح في الفصل التالي، فإنّ السلبية أكثر قوة. ولهذا السبب علينا أن نحافظ على نسبة إيجابية إلى سلبية مساوية 5 إلى 1 إذا أردنا لأعمالنا، وعلاقاتنا، وحياتنا أن تزدهر13.

فكِّر قبل أن تتكلّم

مع تطوُّر بحثنا، وجدنا أنّ الكلام بعفوية، ومن دون مراقبة، يمكن أن يسبِّب أحياناً مشاكل للمستمِع. ولهذا أضفنا قانوناً آخر: قبل أن تتكلّم، اسأل نفسك هذا السؤال: "هل يمكن للشخص الآخر أن يسمع فعلياً ما أنا على وشك قوله من دون أن ينزعج؟" إذا كانت الإجابة "لا"، أو حتى "ربما"، سيكون عليك أن تضع تلك الفكرة جانباً للحظة، أو اكتبها على ورقة. وفي وقت لاحق، قد يكون الشخص الآخر أكثر تقبُّلاً لما تريد قوله، وستكون قادراً على التفكير في طرق بديلة لإيصال رسالتك.

في العمل، يدرك معظمنا أنّ جملةً واحدة في غير محلّها يمكن أن تُخسِر الشركة صفقة هامة، أو حتى أن تكلِّف شخصاً وظيفته. ولكنّ الكثير من الناس يعجزون عن إدراك أنّ المبدأ نفسه ينطبق أيضاً على العلاقات الشخصية والعائلية. ولهذا لماذا نميل لتجاهل استراتيجية فكِّر قبل أن تتكلّم في البيت؟ هناك أسباب عديدة، ولكن أكثر هذه الأسباب شيوعاً هو التعب. إنّ الإنهاك من جرّاء يوم طويل من العمل الكادّ يُبطئ دوائر التعاطف في الدماغ. نصبح غير صبورين، ونخسر بعضاً من قدرتنا على التفكير بوضوح. وفي هذه الحالة، يمكن للتعليقات السلبية أن تنساب لأننا ببساطة لا نملك الطاقة لإيقافها.

وسببٌ آخر: قد لا نفكّر قبل أن نتكلّم لأننا نشأنا في عائلة ذات مهارات تواصل ضعيفة. يمكن للمرض والتقدّم في السنّ أن يعرقل أيضاً عمل الدوائر العصبية المسيطرة على اللغة والعاطفة، ما يجعلنا نتكلّم بطرق يصعب على الآخرين تدبّرها.

بالطبع، لا يمكن تفادي تعابير الإحباط والنزق خلال المحادثات، ولكن عند حدوثها، سيكون عليك أن تقوم ببعض العمل الإصلاحي. يمكن لاعتذار بسيط أن يكون كافياً أحياناً، ولكنّ الطريقة الأفضل لتدبُّر خطأ انفعالي كبير هو أن تسأل الشخص الآخر كيف كان تأثير انفعالك عليه. إنّ إظهار الاهتمام فقط، من خلال حضورك الكامل، يمكن أن يكون كافياً لإرجاع الثقة والاحترام المتبادلَين إلى ما كانا عليه. إذا بقيت مسترخياً بعمق خلال هذا التبادل الكلامي الدقيق، فستكون قادراً على تدبُّر إحباطك، أو نزق الشخص الآخر، بمزيد من الدبلوماسية والذوق.

نسيان كيفية التكلُّم

تقترح غالبية الأبحاث التي أُجرِيت في حقول التواصل أننا نتحاور بشكلٍ رديء بعضنا مع بعض. ومع ذلك، يعتقد معظم الناس أنهم يتمتّعون بقدرة تواصل فعّالة. كيف يمكن لهذا أن يحدث؟ كيف يمكن أن نكون غافلين عن عيوبنا الخاصة؟ يقدِّم علماء النفس العصبي تفسيراً: الانحياز الإيجابي positivity bias14. يتبيّن أنّ الاعتقاد بأننا أفضل ممّا نحن حقيقةً هو أمرٌ مُعزِّز من الناحية العصبية! فهو يمنحنا الثقة والأمل في أصعب المواقف، ومن دونه، نحن أكثر احتمالاً لأن نيأس

ونفشل. إنّ امتلاكنا لانحيازٍ إيجابي يساعدنا في الحفاظ على استقرار عاطفي، وجزء الدماغ الأكثر نشاطاً في هذه الحالة هو الحزام الأمامي، وهو مركز رئيسي لتوليد الحنوّ تجاه الآخرين15.

كما سنشرح في الفصول التالية، فإنّ من شأن النموّ الطبيعي لمهاراتنا اللغوية أن يصل أوجَه في سنّ الثانية عشرة تقريباً. وهو يجعلنا نشقّ طريقنا في المدرسة، ولكن عندما يتعلق الأمر بالإدراك الاجتماعي، والتعاطف، والتعاطف، فإنّ أجزاء الدماغ التي تنظّم هذه المهارات الخاصة بالعلاقات بين الأشخاص تكون عاملة، ولكنها لن تصبح كاملة النموّ حتى أوائل الثلاثينيات من العمر.

تتبادر إلى الذهن استعارة ركوب الدرّاجة. نحن نتعلّم كيف نركب الدرّاجة في الصِّغَر، ولكن إذا أردت أن تتفوّق فعلاً في ركوب الدرّاجة، عليك أن تنسى العادات السيئة التي اكتسبتها في سنواتك المبكرة وتستبدلها بمهارات فعّالة أكثر. ومن أجل أن تكون خبيراً في ركوب الدرّاجة، عليك أن تتعمّق في ميكانيكا التوازن والحركة، وأن تغمر نفسك كلًّيا في تجربة الركوب. وعليك أن تتمرّن، وتتمرّن، وتتمرّن.

تنطبق هذه الاستعارة على التواصل أيضاً. نحن نتعلّم الأساسيات في المدرسة الابتدائية والثانوية. ولكن إذا أردت أن تتفوّق في التواصل، سيكون عليك أن تنسى بعض العادات السيئة وتستبدلها بمهارات فعّالة أكثر مثل الإصغاء التعاطفي. سيكون عليك أن تدرس ميكانيكا تغيير مقام الصوت بالإضافة إلى تعلُّم كيفية قراءة التعابير الوجهية التي يميل معظم الناس إلى تجاهلها. سيكون عليك أيضاً أن تغمر نفسك كلًّيا في تجربة التكلُّم والاستماع، وأن تتمرّن، وتتمرّن، وتتمرّن.

من أجل تحسين مهاراتنا اللغوية، نحن بحاجة إلى القيام بأربعة أشياء:

1. **علينا أوَّلا أن نُميِّز قيود أساليب تواصلنا الشخصي.**
2. **علينا أن نقاطع أنماط التحادث القديمة التي اعتدنا عليها.**
3. **نحن بحاجة إلى تجربة استراتيجيات تواصل جديدة لفترة طويلة بما يكفي من أجل بناء دوائر عصبية جديدة للسلوك.**
4. **يجب أن نطبِّق هذه الاستراتيجيات الجديدة متى ما تحدّثنا مع الآخرين.**

كم من الوقت يلزمنا لاختبار التأثيرات المفيدة لاستراتيجية التواصل الجديدة هذه؟ استناداً إلى المعلومات التي جمعناها، يلزمنا أقلّ من ساعة. عندما تمارس التواصل التعاطفي مع شخصين أو ثلاثة أشخاص مختلفين لمدّة عشر دقائق مع كلّ منهم، فإنّ المودّة الاجتماعية والتعاطف يزدادان، وفقاً لقياساتنا، بنسبة 11 بالمئة. في العالم الأكاديمي، تُعتبَر هذه نتيجة مذهلة، وحتى الآن ليست هناك استراتيجيات تواصل أخرى تمكّنت من توليد هذه الدرجة من الفعالية.

علمٌ جديد للتواصل

نقدّم في القسم الأوّل من هذا الكتاب الدليل الأحدث حول كيفية معالجة الدماغ للّغة، والكلام، والاستماع. سنشرح كيف تبني اللغة دماغاً فريداً، وكيف تُطوِّر الثقة والتعاون وتُنقَل إلى الآخرين. سنستعرض معك العناصر الإثني عشر لمقاربة التواصل التعاطفي والدراسات النفسية العصبية التي تدعمها.

ثمّ سنقودك خلال تمرين علاقة بين الأشخاص مدّته 20 دقيقة، تُدمَج فيه هذه الاستراتيجيات بطريقة ستعزِّز دوائر التواصل في دماغك. وخلال ذلك، قد تكتشف أنّ العديد من أفكارك القديمة الخاصة بالتحادث مع الآخرين ربما تحتاج إلى أن تُنبَذ وتُستبدَل بأشكالٍ جديدة من التكلُّم والاستماع.

عندما يتسلّل إليك الشكّ - وهو ما يحدث متى ما حاولنا أن نغيّر سلوكاً قديماً - نطلب منك أن تحاول تعطيل أنظمة الاعتقاد الحالية لديك بينما تجرِّب التمارين في هذا الكتاب. بانتحال عقل مبتدئ، يمكننا أن نعلِّم دماغنا القديم بعض الحِيَل الجديدة التي ستعمّق اتصالنا بالآخرين.

سنُطلعك على عدّة تقنيات تزيل الشكّ، والقلق، والتسويف بشكلٍ فعّال، وسترى معنا في الفصول الأخيرة كيف طبّق أناسٌ مختلفون - أحبّاء، آباء وأمهات، أطفال، معالجون، معلّمون، خبراء ماليّون، مقاولون، مدراء شركات تنفيذيون - التواصل التعاطفي في عملهم وحياتهم.

نطلب منك أن تمضي 5 أو 10 دقائق يومياً في ممارسة العناصر المختلفة للتواصل التعاطفي، أوَّلا مع الناس الذين تثق بهم كثيراً، ثمّ مع أناس آخرين في محيطك الاجتماعي والمهني. بعد بضعة أسابيع من الممارسة، يجب أن تلاحظ اختلافاً كبيراً في الطريقة التي تتواصل بها مع الآخرين وطريقة استجابتهم لك، بالرغم من أنهم قد لا يكونون معتادين على المبادئ التي تطبّقها. اسألهم إن كانوا يلاحظون أيّ اختلاف في أسلوب تواصلك. يُرجَّح أنهم سيسكتون لبضع لحظات ثمّ سيوافقونك الرأي، وفي تلك اللحظة ستكون قد عرّفتهم بنجاح على مقاربة التواصل التعاطفي. ستولِّد المزيد من التعاطف والثقة المتبادلة، فقط من خلال استخدام كلماتك بمزيد من الحكمة.

الفصل الثاني
قوّة الكلمات

يمكن للكلمات أن تُشفي أو تؤذي، ولا يتطلّب الأمر منّا سوى بضع ثوان لإثبات هذه الحقيقة العصبية. أولاً، لنسأل أنفسنا هذا السؤال: ما مدى شعورك بالاسترخاء أو التوتّر في هذه اللحظة؟ ثانياً، استرخ بقدر ما تستطيع. خذ ثلاثة أنفاس عميقة وتثاءب بضع مرّات، لأنّ هذه هي إحدى أكثر الطرق فعّالية لتقليل الإجهاد الفيزيائي، والعاطفي، والعصبي.

الآن، مدّ ذراعَيك فوق رأسك، وأنزلهما إلى جانبَيك، وهزّ يديك. أدِر رأسك بلطف لإرخاء العضلات في عنقك وكتفَيك، ثمّ خذ ثلاثة أنفاس عميقة أخرى. افحص جسدك: هل تشعر أنه أكثر استرخاءً أو توتّرا؟ والآن افحص عقلك: هل تشعر أنه أكثر تنبُّهاً، أو تعباً، أو هدوءاً؟

لقد مارست لتوّك الاستراتيجية الأولى في مقاربة التواصل التعاطفي. لاحقاً، سنشرح كيف تغيِّر هذه الأفعال الصغيرة دماغك وتستحثّ حوارات فعّالة أكثر مع الآخرين. ولكن بالنسبة إلى هذه التجربة، نريدك أن تبقى مسترخياً قدر الإمكان كي تتمكّن من ملاحظة التغيّرات العاطفية الدقيقة التي تحدث عندما ترى السلسلة الأولى من الكلمات على الصفحة التالية. ولهذا خذ نفساً عميقاً آخر وركّز انتباهك على اللحظة الحالية. عندما تكون جاهزاً، اقلب الصفحة.

لا.

لا.

لا.

لا.

لا!

لا!!!

كيف كان ردّ فعلك عندما رأيت هذه الكلمات؟ هل ارتفع حاجباك؟ هل شعرت بانشداد في عضلاتك؟ هل أظهر وجهك ابتسامةً أو انقباضاً؟

لو كنت في هذه اللحظة تخضع لمسح MRI (تصوير الرنين المغنطيسي الوظيفي) - ضخم على شكل دونات يمكنه أن يصوّر فيديوياً التغيّرات العصبية الحادثة في دماغك - لكنّا سجّلنا، في أقلّ من ثانية، زيادةً كبيرة في النشاط في لوزتك الدماغية amygdala وإطلاقَ دزينات من هرمونات الإجهاد والناقلات العصبية. تعيق هذه الكيماويات على الفور الوظيفة الطبيعية لدماغك، خصوصاً تلك المرتبطة بالمنطق، والتفكير، ومعالجة اللغة، والتواصل.

كلّما ركّزت على الكلمات والأفكار السلبية لفترة أطول، ازدادت إمكانية إتلافك فعلياً للتراكيب الرئيسية التي تنظّم الذاكرة، والمشاعر، والعواطف (الانفعالات)1. ستتشوّش نومك، وشهيّتك، والطريقة التي ينظّم بها دماغك السعادة، وطول العمر، والصحة.

ذاك هو الحدّ الذي يمكن أن تبلغه قوة كلمة أو عبارة واحدة سلبية. وإذا عبّرت عن سلبيتك بالألفاظ، فإنّ المزيد من كيماويات الإجهاد ستُطلَق، ليس فقط في دماغك، بل أيضاً في دماغ المستمِع إليك. سيختبر كلاكما قلقاً متزايداً ونزقاً، وسيولّد هذا انعدام ثقة متبادلاً، ليُضعِف بالتالي القدرة على بناء تعاطف وتعاون بينكما. يحدث الشيء نفسه في دماغك عندما تستمع إلى جدالات على الراديو، أو ترى مشهداً عنيفاً في فيلم. يتبيّن أنّ الدماغ لا يميِّز بين الحقائق والأوهام عندما يعي حدثاً سلبياً. بدلاً من ذلك، هو يفترض أنّ هناك خطراً حقيقياً في العالم.

إنّ أيّ شكل من التفكير السلبي - على سبيل المثال، القلق بشأن صحتك أو مستقبلك المالي - سيُحفّز إطلاق هذه الكيماويات العصبية الهدّامة. وإذا كنت ميالاً إلى التفكير باستمرار بشأن الاحتمالات السلبية وتُمعِن التفكير على الدوام بمشاكل حدثت في الماضي، فقد تكون نتيجتك في النهاية إثباتية في اختبار الاكتئاب السريري2. والأمر صحيح أيضاً بالنسبة إلى الأولاد: كلّما ازدادت أفكارهم السلبية، كانوا أكثر احتمالاً لأن يختبروا اضطراباً عاطفياً3. ولكن إذا علّمتهم أن يفكّروا بإيجابية، فبإمكانك أن تغيّر مجرى حياتهم نحو الأفضل4.

التفكير السلبي ذاتي الإدامة أيضاً: كلّما تعرّضت له أكثر - من قِبَلك أو من قِبَل الآخرين - سيولِّد دماغك المزيد من المشاعر والأفكار السلبية. والواقع أنّ الدماغ البشري يبدو مالكاً لقدرة فريدة على تمضية وقت أكثر في القلق مقارنةً بأيّ مخلوق آخر على الأرض. وإذا جلبت تلك السلبية إلى كلامك، فبإمكانك أن تجرّ كلّ من حولك إلى حلزون متّجه إلى الأسفل يمكنه في النهاية أن يقود إلى العنف. وكلّما دخلت أكثر في حوارات سلبية - في البيت أو في العمل - أصبح التوقُّف عن ذلك أمراً أكثر صعوبة5.

كلمات مخيفة

تُرسِل الكلمات الغاضبة رسائل إنذار خلال الدماغ، وتُغلِق جزئياً مراكز المنطق والتفكير الواقعة في الفصَّين الجبهيَّين. ولكن ماذا عن الكلمات المخيفة؛ كلمات مثل الفقر، والمرض، والوحدة، والموت؟ تُحفِّز هذه الكلمات أيضاً مراكز عديدة في الدماغ، ولكنّ تأثيرها مختلف عن الكلمات السلبية. إنّ ردّ فعل المواجهة أو الهروب المُستحَثّ بواسطة اللوزة، يجعلنا نبدأ بتخيُّل نتائج سلبية، ثمّ يشرع الدماغ في التدرُّب على استراتيجيات معاكِسة محتملة، قد، أو قد لا، تحدث في المستقبل6. بتعبير آخر، نحن نرهِق أدمغتنا بإمعان التفكير بخيالات مخيفة.

على نحوٍ مثير للفضول، يبدو أننا ميّالون فطرياً لأن نقلق؛ ربما نِتاجٌ صُنعي من الذكريات القديمة، المحمولة إلينا من زمن أسلافنا حين كانت هناك تهديدات لا تُحصَى لبقائنا7. ومع ذلك، فإنّ معظم المخاوف التي تنتابنا اليوم لا تُعتبَر حقيقةً تهديدات جدّية، ولهذا علينا أن نتعلّم كيف نعيد تدريب دماغنا بمقاطعة الأفكار والمخاوف السلبية غير العقلانية. بإعادة توجيه إدراكنا نحو هدف إيجابي، وبناء إحساس قوي بالإنجاز، نحن نقوّي مناطق في فصّنا الجبهي تكبح قدرتنا على التفاعل مع المخاوف الخيالية. نحن لا نبني فقط دوائر عصبية ترتبط السعادة، والقناعة، والرضا عن الحياة، بل نقوّي أيضاً دوائر محدّدة تعزِّز إدراكنا الاجتماعي وقدرتنا على التعاطف مع الآخرين. هذه هي الحالة المثالية التي يمكن فيها للتواصل الفعّال أن يزدهر.

مقاطعة الأفكار والمخاوف السلبية

من أجل مقاطعة (إعاقة) هذه النزعة الطبيعية للقلق، يمكن اتّخاذ عدّة خطوات. أوَّلا، اسأل نفسك هذا السؤال: "هل يشكِّل الوضع تهديداً بالفعل لبقائي الشخصي؟" الإجابة دائماً تقريباً هي "لا". إنّ فصوصنا الجبهية الواسعة الخيال ولكن غير الواقعية تتوهّم فقط حدثاً كارثياً.

الخطوة التالية هي أن تعيد صياغة فكرة سلبية إلى أخرى إيجابية. بدلاً من القلق بشأن وضعك الماليّ - الذي لن يكون له أيّ تأثير على دخلك - فكِّر في طرق يمكنك بها توليد المزيد من

المال، وأبقِ ذهنك مُركِّزاً على الخطوات التي تحتاجها لتحقيق أهدافك الماليّة.

الأمر صحيح أيضاً بالنسبة إلى العلاقات الشخصية. على سبيل المثال، إذا كنت من ذلك النوع من الناس الذي يقلق بشأن رفض الآخرين له أو فهمهم له بشكلٍ غير صحيح، عليك أن تحوِّل تركيزك إلى تلك الصفات التي تُعجبك حقاً في نفسك. ثمّ، عندما تتكلّم مع الآخرين، تحدّث عن الأشياء التي تحبّها فعلاً وتقدّرها بعمق. ولا تتكلّم عن كلّ مشاكلك الشخصية أو الكوارث التي تحصل في العالم، لأنها ستوقعك في شرك مشاعر عدم الثقة بالذات والتزعزع.

كلّما كنّا أسرع في مقاطعة تفاعل اللوزة الدماغية مع التهديدات الحقيقية أو الخيالية، كنّا أسرع أيضاً في توليد شعورٍ بالأمان وحُسْن الحال وفي القضاء على إمكانية تشكيل ذكرى سلبية دائمة في دماغنا8. بتغيير اتجاه لغتنا من القلق إلى التفاؤل، نحن نزيد إمكاناتنا للنجاح في بلوغ أيّ هدف واقعي نريده حقاً إلى الحدّ الأقصى.

تُشكِّل الكلمات الحقيقة التي نفهمها

تحب الأدمغة البشرية أن تُمعِن التفكير بالخيالات السلبية، كما أنها تستجيب للخيالات الإيجابية والسلبية كما لو كانت حقيقية. يستفيد صانعو الأفلام من هذه الظاهرة طوال الوقت. عندما يقفز الوحش الأخضر ذو الثلاث عيون من الخزانة، نحن نقفز من مقاعدنا. وهذا ما يجعل الكوابيس مخيفة جداً للأولاد، الذين لم تتطوّر أدمغتهم بعد إلى حدّ التمييز الواضح بين الحقيقة والخيالات المستندة إلى اللغة.

وما يزيد الأمر سوءاً أنّ هذه الأفكار الخيالية تصبح حقيقيةً أكثر كلّما زاد انفعالنا. ولكنّ الخيال هو شارع ثنائي الاتجاه. إذا ركّزت بشدّة على كلمة مثل الحب أو السلام، فإنّ المراكز العاطفية في الدماغ تهدأ. لم يتغيّر العالم الخارجي أبداً، ولكننا مع ذلك نشعر بمزيد من الأمان والطمأنينة. هذه هي القوة العصبية للتفكير الإيجابي، وقد دُعِمت حتى اليوم بمئات الدراسات الجيدة التصميم. والواقع أنك إذا تدرّبت فقط على البقاء مسترخياً، كما طلبنا منك أن تفعل في بداية هذا الفصل، وركّزت تكراراً على كلمات وصور إيجابية، فإنّ القلق والاكتئاب يتناقصان ويقلّ عدد الأفكار السلبية اللاواعية9.

عندما يعلِّم الأطباء والمعالجون المرضى أن يعيدوا صياغة الأفكار والمخاوف السلبية إلى توكيدات إيجابية، فإنّ عملية التواصل تتحسّن ويستعيد المريض الثقة والسيطرة على النفس10. بالفعل، إنّ مجرّد رؤية لائحة من الكلمات الإيجابية لبضع ثوان من قِبَل شخص مكتئب أو قلق للغاية ستجعله أفضل شعوراً، ومن شأن الناس الذين يستخدمون كلمات إيجابية أكثر أن تكون لهم سيطرة أكبر على التنظيم العاطفي11.

إيجابية متنامية

يمكن لكلمات إيجابية معيّنة - مثل السلام أو الحب - أن تمتلك فعلياً القوة لتغيير تعبير الجينات في كامل أنحاء الدماغ والجسم، بحيث تُشغِّلها أو تُوقِفها بطرق ستخفض مقدار الإجهاد الفيزيائي والعاطفي الذي نختبره عادةً طوال اليوم[12]. ولكن بالنسبة إلى الأطفال، فإنّ هذه الأنواع من الكلمات لا يمكن استيعابها بأدمغتهم التي لم يكتمل نموّها بعد. لا يملك الأولاد الصغار القدرة العصبية للتفكير بمصطلحات مجرّدة، ولهذا فإنّ الكلمات الأولى التي يتعلّمونها ترتبط بصوَر وأفعال بسيطة ملموسة. يمكن لأفعال مثل يركض أو يلعب أن ترتبط بسهولة بصوَر بصرية؛ ولكنّ أفعالاً مجرّدة مثل يحب أو يشارك تتطلّب نشاطاً عصبياً أكثر بكثير ممّا يستطيع دماغ طفل صغير أن يحتمله[13].

يتطلّب الأمر المزيد حتى من المعالجة العصبية عند استخدام مفاهيم مثل السلام أو الحنوّ. الاختبار سهل. انظر كم من الوقت يلزمك لتتصوّر كلمة طاولة. تستطيع في أقلّ من ثانية أن تستوعب شكلها ووظيفتها، وبإمكانك أن تراها في عين عقلك. والآن فكّر في كلمة عدالة. ستدرك أنها تحتاج إلى وقت أطول بكثير لتعيِّن صورة لها، وبالنسبة إلى معظم الناس، سيتخيّلون الصورة المعروفة لامرأة تحمل ميزاناً. من الواضح أنّ للعدالة معنىً أعقد بكثير ممّا يمكن للصورة أن تنقله، ولهذا السبب نجد أنّ القليل جداً من الناس يمكنهم أن يتّفقوا على معنى هذا المفهوم الهامّ. تضع الكلمات المجرّدة عبئاً أكبر على مناطق عديدة في الدماغ[14]، بينما تتطلّب الكلمات الملموسة نشاطاً عصبياً أقلّ.

قد تكون الأفكار المجرّدة أساسيةً لحلّ المشاكل المعقّدة، ولكنها تُبعدنا أيضاً عن المشاعر الأعمق، خصوصاً تلك اللازمة لتوثيق علاقاتنا بالآخرين. والواقع أنّ بعض الناس يمكن أن ينغمسوا جداً بالمفاهيم المجرّدة بحيث إنهم يفقدون جزئياً الاتصال بالعالم الواقعي[15]. الحب مثال نموذجي لأننا نستطيع بسهولة أن نُسقِط أفكارنا المثالية على شريك محتمَل، وهكذا نُعمي أبصارنا عن عيوب الشخص الآخر. لماذا يستغرق الأمر منا سنوات عديدة لنكتشف ما يعنيه الحب حقيقةً؟ يقدِّم لنا علم الأعصاب إجابةً: يتبيّن أنّ التعبير عن الحب يتمّ من خلال واحدة من أعقد مجموعات الدارات الكهربائية المعيَّنة في الدماغ البشري[16]. وبالتالي فإنّ لغة الحب قد تكون أكثر عمليات التواصل تعقيداً.

يمكن للمفاهيم المجرّدة أن تكون أيضاً مصدراً لسوء التواصل والنزاع لأننا نادراً ما نشرح للآخرين ما تعنيه لنا تلك المصطلحات المعقّدة. بدلاً من ذلك، نحن نرتكب خطأً بافتراض أنّ الآخرين يفهمون كلماتنا كفهمنا لها.

نصيحتنا: عندما يَرِد مفهومٌ مُجرَّدٌ هامّ في الحديث، خذ بضع دقائق لتستكشف ما يعنيه لكلّ منكما. لا تأخذ كلماتك أو كلمات الشخص الآخر كأمرٍ مُسلَّم به. عندما تُنفِق بعض الوقت في الحديث عن قِيَم واعتقادات هامّة، سيساعد هذا كليكما على تجنُّب أيّ خلافات أو ارتباكات لاحقة.

قوّة كلمة نعم

ماذا عن قوة كلمة نعم؟ باستخدام تكنولوجيا مسح الدماغ، لدينا الآن فكرة جيدة جداً عمّا يحدث عندما نسمع كلمات وعبارات إيجابية. ماذا نرى؟ ليس كثيراً! لا تُشكِّل الكلمات الإيجابية تهديداً لبقائنا، ولهذا فإنّ دماغنا ليس بحاجة إلى أن يستجيب لها بالسرعة نفسها التي يستجيب بها لكلمة لا[17]. يطرح هذا مشكلة، لأنّ الدليل يُظهِر بازدياد أنّ التفكير الإيجابي أساسيٌّ لتطوير علاقات مزدهرة وإنتاجية في العمل.

هل يمكننا أن ندرِّب دماغنا ليصبح أكثر استجابةً لكلمة نعم؟ نعتقد أنّ هذا ممكن، ولكن من خلال طريقة غير مباشرة تتمثّل بالتركيز الشديد المتكرِّر على الصوَر، والمشاعر، والاعتقادات الإيجابية. ولا يهمّ إذا كان التفكير الإيجابي مترسِّخاً في العلم، أو العمل. والواقع أنّ الاعتقادات الإيجابية غير العقلانية قد أثبتت أيضاً أنها تُعزِّز إحساس المرء بالسعادة، وحُسْن الحال، والرضا عن الحياة[18]. وحتى بالنسبة إلى الناس المولودين بنزعة وراثية نحو التعاسة، يمكن للتفكير الإيجابي أن يساعدهم في بناء موقف أفضل وأكثر تفاؤليةً تجاه الحياة[19].

في دراسةٍ بارزة تُظهِرُ أهمية السيكولوجيا الإيجابية، طُلِب من مجموعة كبيرة من الراشدين، تتراوح أعمارهم بين 35 و54 سنة، أن يدوِّنوا كلّ ليلة ثلاثة أشياء جرت على ما يُرام بالنسبة إليهم في ذلك اليوم، وأن يقدِّموا تفسيراً موجزاً للسبب. على مدى الشهور الثلاثة التالية، استمرّت درجات السعادة لديهم في الازدياد، بينما استمرّت مشاعرهم الكئيبة بالتناقص، رغم أنهم توقّفوا عن تجربة الكتابة[20]. وهكذا، باستخدام اللغة لمساعدتنا على تأمُّل الأفكار والعواطف الإيجابية، يمكننا أن نُعزِّز حُسْن حالنا الإيجابي، وأن نُحسِّن وظيفة دماغنا.

تستحثّ الكلمات والأفكار الإيجابية المراكز التحفيزية في الدماغ للعمل[21]، وتساعدنا على بناء المرونة عند مواجهة مشاكل الحياة الكثيرة[22]. وفقاً لسونجا ليوبوميرسكي، وهي باحثة عالمية رائدة في مجال السعادة، إذا أردتَ أن تطوِّر رضاً يدوم مدى الحياة، عليك أن تنهمك بانتظام في التفكير الإيجابي في شأن نفسك، وأن تُشرِك الآخرين في أحداثك الأسعد، وأن تستمتع بكلّ تجربة إيجابية في حياتك. إذا استخدمتَ لغتك - حواراتك الداخلية ومحادثاتك مع الآخرين، وكلماتك، وكلامك - بشكلٍ تفاؤلي وإيجابي، ستجد نفسك مُتحرِّكاً في اتجاه أكثر تعزيزاً للحياة.

هل يمكن للتفكير الإيجابي أن يعطي عكس النتائج المرجوّة؟ نعم، خصوصاً إذا تورّطت في المبالغة. قد يبدأ الناس في عدم الثقة بك لأنّ الاستعمال المفرط للكلمات الإيجابية المتطرّفة في الكلام أو الكتابة يمكن أن يكون إشارةً على كونك مُخادِعاً[23]. يحدث هذا في أحيان كثيرة في مجالَي التواصل والإعلان في العمل، وليس السبب في ذلك أنّ عامّة الناس قد أصبحوا أكثر ذكاءً. إنها فقط وظيفة طبيعية للدماغ، المُصمَّم بصورة خاصة للبحث عن الكذب في وجه الشخص أو نبرة صوته. حلّ مشكلة التواصل هذه هو أن تكون إيجابياً، ولكن صادقاً. لست بحاجة إلى أن تُفرِط في الحماسة، لأنك إذا كنت مقتنعاً حقاً بالمنتَج أو الخدمة التي تقدّمها - إذا كانت كلماتك تبدو حقيقية بالنسبة إليك - فإنّ الشخص الآخر سيتمكّن من حدس صدقك من تلميحات التواصل غير اللفظية الصادرة عنك.

إليك بعض الأمثلة لكلمات يمكنها أن تتسبّب في إعراض أصدقاء أو زبائن مُحتمَلين عنك: مذهل، ممتاز، هائل، خيالي، لا يُصدَّق، مدهش، عظيم، استثنائي، فخم، رائع. ومن سخرية القدر أنّ الكلمات السلبية المتطرِّفة، خصوصاً إذا كانت موجّهة نحو الخصم، تُعطي المتكلِّم، على ما يبدو، مصداقيةً أكبر في عينَيّ المستمِع من خلال التشكيك في الخصم. إنه مثالٌ آخر فقط لقوة لا.

يمكن للناس أيضاً أن يكتسبوا مناعةً ضدّ استعمالهم المفرط لكلمات إيجابية أو سلبية قوية[24]، حيث ينقص إدراكهم وحساسيتهم، ولهذا نجد أنّ المدمنين على التذمُّر يكونون غالباً غير مدركين لسلبيتهم وللضرر العاطفي الذي يسبّبونه.

يمكن للكلمات أن تُغيِّر جيناتك

كما ذكرنا آنفاً، يمكن لكلمات إيجابية معيّنة، إذا رُكِّز عليها لمدّة 10 إلى 20 دقيقة يومياً، أن تؤثِّر على التعبير الجيني في دماغك. في دراسة حديثة، اكتشف فريق الدكتور هربرت بنسون في مستشفى ماساشيوستس العامّ أنّ تكرار كلمات ذات معنى للشخص الذي يكرّرها يمكن أن يُشغِّل فعلياً جينات تقليل الإجهاد[25]. ولكن عليك أن تبقى في حالة من الاسترخاء العميق. من أجل مساعدتهم على بلوغ هذه الحالة، تمّ تعليمهم تقنية استجابة الاسترخاء لبنسون. إنها سهلة جداً، وقد وصفنا شكلاً مختلفاً لها في الشريط الجانبي المُرفَق.

شغِّل جيناتك، وأخمد إجهادك

اجلس في كرسي مريح وأغمض عينيك. خذ عشرة أنفاس عميقة بينما تُرخي كلّ عضلة في جسمك. والآن كرِّر بينك وبين نفسك، بصمت أو بصوت عال، كلمة أو عبارة قصيرة تمنحك شعوراً بالسكون، أو السلام، أو الفرح. واصل التمرين لمدّة 10 إلى 20 دقيقة بينما تتنفّس ببطء من

خلال أنفك. ومتى ما راودتك فكرة أو مشاعر مشتِّتة، لاحظها فقط من دون اعتبار ودعها تمرّ بينما تعود إلى تكرار كلمتك أو عبارتك. عندما تنتهي، افتح عينيك ولاحظ كيف تشعر. بعد بضعة أسابيع من التمرين، ستشعر أنك أكثر استرخاءً وتيقُّظاً، وأقلّ قلقاً واكتئاباً. وقد تجد حتى إنك تفقد بعضاً من رغبتك في التدخين، أو الإفراط في الأكل.

تمكّن الجميع، بمن فيهم المبتدئون الذين لم يمارسوا أبداً أيّ شكل من التأمّل أو استراتيجيات الاسترخاء، من تغيير تعبيرهم الجيني في غضون ثمانية أسابيع. أُعطِي كلُّ خاضع للتجربة قرصاً مدمجاً CD مدّته 20 دقيقة لإرشاد المستمعين خلال تمارين مشتملة على تنفّس بطني (من طريق حركات الحجاب الحاجز)، و"مسح للجسم" حيث يوجّه الشخص انتباهه عمداً إلى مناطق التوتّر في الجسم، وتكرار كلمة أو عبارة تولِّد إحساساً بالسلام وحُسْن الحال لذلك الشخص. اقترح الباحثون أنّ هناك ممارسات أخرى، بما فيها أشكالٌ من التأمُّل، والدعاء المتكرِّر، واليوغا، والتاي تشي، وتمارين التنفُّس، واسترخاء العضلات التدريجي، والتغذية الراجعة الحيوية، والتخيُّل الموجَّه، لها تأثيرات مماثلة على جيناتنا. وكما سترى في الفصل الثامن، يشتمل تمرين التواصل التعاطفي خاصّتنا على تمرين استرخاء مماثل.

ماذا عن الكلمات السلبية؟ هناك دليل متزايد على أنّ التعابير السلبية القوية يمكن أن تعيق التعبير الطبيعي للجينات التي تنظِّم واحداً من أهمّ مراكز اللغة في الدماغ، أو ما يُعرَف باسم منطقة ويرنيك[26]. هنا حيث نتعلّم كيفية تفسير معاني الكلمات. يبدو أيضاً أنّ اللغة العدائية تشوِّش عمل جينات محدّدة تُعتبَر فعّالة في إنتاج الكيماويات العصبية التي تحمينا من الإجهاد الفسيولوجي، وإذا تعرّضنا لهكذا لغة خلال مرحلة الطفولة، فإنّ بإمكانها أن تُضعِف قدرتنا على مجابهة القلق، والاكتئاب، والخوف. تبيّن أيضاً أنّ سماع اللغة العدائية يؤدّي إلى أفكار سلبية، يمكنها أيضاً أن تتلف دماغنا.

هل يمكن للكلمات غير المحسوسة subliminal أن تؤثِّر على السلوك؟

وفقاً للأبحاث الجديدة، نعم. فالكلمات والعبارات المكرَّرة بصوت خفيض بالكاد يمكننا سماعه يمكن أن تُنتِج تغييرات دقيقة في المزاج[27]. ستحفِّز الكلمات السلبية القلق، بينما بإمكان الكلمات الإيجابية أن تخفضه[28]، ولكنّ الدراسات تُظهِر بصورة ثابتة أنّ الدماغ يُولي انتباهاً أكبر للكلمات السلبية، حتى لو لم نكن مدركين أننا سمعناها[29]. يعزّز هذا حجّتنا بأنّ أيّ شكل من أشكال السلبية، مهما كان دقيقاً، يمكنه أن يُفسِد علاقة. قد نتمتم بشكوى همساً، ولكنّ صوتنا ووجهنا سيفشيان أمرنا.

من الناحية الإيجابية، يمكن استخدام الرسائل غير المحسوسة لتحفيزنا على القيام بعملٍ أفضل30. وفي العلاقات الشخصية، يمكن لكلمات الحُبّ غير المحسوسة أن تستحثّ أفكاراً مرتبطة بالمودّة والألفة. لا يجب أن يثير هذا دهشتنا. المدهش حقاً هو ما يبدو من أنّ هذه الكلمات تحسِّن استراتيجيات حلّ النزاعات لدى الشخص31! والواقع أنّ مجرد سماع اسم شخص حبيب، حتى لو كنّا غير واعين لذلك، سيحفِّز الدوائر المرتبطة بالعاطفة الجيّاشة، بينما لا يؤدي سماع اسم صديق إلى تحفيز هذه الدوائر32.

لهذا الأمر نتائج قوية في ما يختصّ بالعلاقات الحميمة، لأنه يخبرنا كم هو هامّ أن ننقل مشاعرنا الحبّية لمن نحب قدر الإمكان. للأسف أننا اعتدنا غالباً على أخذ أحبائنا كأمرٍ مسلَّم به، ولهذا يكون من شأننا غالباً أن نفصح عن مشاعرنا فقط عندما يزعجنا شيء.

لكنّ الكلمات غير المحسوسة ليست فعّالة بقدر الرسائل المقنِعة الملفوظة أو المكتوبة بشكلٍ واضح. في جامعة كاليفورنيا، في لوس أنجلوس، وصل الباحثون الخاضعين للتجربة بماسح fMRI وطُلِب إليهم أن يقرأوا ويستمعوا إلى رسائل تُشجِّع استعمال الواقي الشمسي. وُجِد أنه كلّما كان تعرُّض الخاضعين للتجربة إلى الرسائل أكثر، كان استعمالهم للواقي الشمسي أكثر في الأسبوع التالي للتجربة، بالرغم من أنهم لم يُشجَّعوا على فِعل ذلك من قِبَل الباحثين33. كرّر الباحثون تجربتهم مع المدخِّنين، ووجدوا أنّ جميع المدخِّنين قلّلوا عدد السجائر على مدى الشهر التالي للتجربة، وأظهر أولئك ذوو الزيادة الأكبر في النشاط الدماغي انخفاضاً أكبر في التدخين34.

تحويل الواقع

من خلال الاحتفاظ بفكرة إيجابية أو تفاؤلية في ذهنك، أنت تُحفِّز نشاط الفصّ الجبهي. تشتمل هذه المنطقة على مراكز اللغة التي تتصل مباشرة بالقشرة الحركية المسؤولة عن دفعك إلى القيام بفعل35. وكما أظهر بحثنا، كلّما ركّزت لفترة أطول على تلك الكلمات الإيجابية، كنتَ أسرع في التأثير على مناطق أخرى في الدماغ. تبدأ وظيفة الفصّ الجداري بالتغيُّر، وهذا يغيِّر إدراكك لنفسك وللناس الذين تتفاعل معهم. ستؤدّي نظرتك الإيجابية بشأن نفسك إلى جعلك ترى الأشياء الخيِّرة في الآخرين، بينما ستجعلك النظرة السلبية تجاه نفسك تميل نحو الشكّ والارتياب. ومع مرور الوقت، سيتغيّر تركيب المهاد، ونحن نعتقد أنّ هذا يؤثّر على طريقة إدراكك (أو فهمك) للواقع.

دعني أعطيك مثالاً. إذا ركّزت تكراراً على كلمة سلام، بأن تقولها بصوت عال أو بصمت، ستبدأ في اختبار إحساس بالسلام في نفسك وفي الآخرين. سيستجيب المهاد لرسالة السلام الواردة هذه وسيرحّل المعلومة إلى بقية الدماغ. ستُطلَق كيماويات السرور مثل الدوبامين، وسيُحفَّز نظام

المكافأة في دماغك، وتتلاشى المخاوف والشكوك، وسيسترخي كلّ جسمك. وإذا مارست هذا التمرين بصورة ثابتة لفترة من الزمن، سينمو إحساسك بالتعاطف والحنوّ. والواقع أنّ بعضاً من أحدث الدراسات تُظهر أنّ هذا النوع من التمارين سيزيد سماكة قشرتك العصبية ويُقلِّص حجم لوزتك الدماغية، المسؤولة عن آلية المواجهة أو الهروب في دماغك.

يُظهر بحثنا المستخدِم مسح الدماغ أنّ التركيز والتأمّل في الأفكار، والمشاعر، والنتائج الإيجابية يمكن أن يكون فعَّالا أكثر من أيّ دواء في العالم، خصوصاً عندما يتعلق الأمر بتغيير العادات، والتصرّفات، والمعتقدات القديمة. ووفقاً لأفضل ما توصّلنا إليه من معرفة ومعلومات، فإنّ العملية بأكملها تُقاد بعمليات الدماغ المستندة إلى اللغة.

بتغيير الطريقة التي تستعمل بها اللغة، أنت تغيِّر وعيك، وهذا بدوره يؤثِّر على كلّ فكرة، وشعور، وتصرّف في حياتك. ومع الوقت، قد تبدأ حتى في تحسين الذكريات المقيِّدة والمزعجة بالتحدّث عنها بطريقة إيجابية وخالية من التوتُّر. وعندما تقوم بهذا، تتغيّر الذكرى القديمة وتُخزَّن بطريقة مختلفة قليلاً[36]. ثمّ، في المرة التالية التي تستعيد بها هذه الذكرى، ستراها مشتملة على بعضٍ من اللغة الإيجابية الجديدة التي شفّرتها بها.

تبيّن أنّ إعادة التركيز الإيجابية، والتوكيدات الإيجابية، وتمارين الإدراك المستندة إلى القبول، والاسترخاء، والتنويم المغنطيسي، والتأمّل فعَّالة جميعها في إعاقة التأمّلات السلبية والأفكار الباعثة على الاكتئاب[37]، ولهذا ما المانع من شملها في أعمالنا اليومية الروتينية؟ بتغيير لغتك الداخلية، يمكنك أن تحوِّل الواقع الذي تعيش فيه.

منعُ التأمُّلات السلبية

من أجل إضعاف التأمُّلات السلبية، يوصيك روبرت ليهي، وهو بروفيسور سريري في علم النفس في كلية طبّ ويل كورنيل، بما يلي:

1. **اسأل نفسك إن كان التفكير السلبي قد ساعدك أبداً في الماضي. عادةً ما تكون الإجابة لا.**
2. **دوِّن سلبيتك، ثمّ ضع الورقة جانباً. ولاحقاً، عندما تنظر إليها، لن تبدو المشكلة كبيرة بالقدر نفسه.**
3. **اسأل نفسك إن كانت المشكلة حقيقية أو خيالية. هل هي جزءٌ من الحاضر، أو جزءٌ من الماضي. تقبَّل الماضي ودعه يذهب.**
4. **بدلاً من التركيز على مشكلتك، ركِّز على هدف حالي يمكنك إنجازه.**
5. **تقبَّل حقيقة أنّ العديد من المشاكل هي بغيضة، وصعبة، وجائرة، وأنّ بعضها لا يمكن أن يُحلّ.**
6. **خذ فرصة وركِّز على شيء ممتع لتفعله.**

إنّ الدماغ البشري مبدعٌ إلى حدّ لا يُصدَّق، وهو يتخيّل سيناريوهات إيجابية وسلبية طوال اليوم. ولكنّ معظمنا غير مدرك لهذه الأشكال من الثرثرة العقلية. وحتى عندما نكتشفها، يمكنها أن تستمرّ في تكرار نفسها مثل أخدود متهرِّئ في أسطوانة تسجيل. لماذا؟ لأنّ أنماط التفكير التكرارية تشكِّل ممرّات عصبية تقاوِم التغيير إلى حدّ كبير. ولهذا السبب علينا أن نفرض باستمرار أساليب جديدة للتفكير، والتكلُّم، والاستماع من أجل السماح لدوائر عصبية جديدة بالتشكُّل.

تلك هي قوة الخيال: يمكنه أن يوقعنا في شرك حلزوني نازل من الأفكار السلبية، أو يمكننا استخدامه لتغيير عقود من السلوك المعتاد الذي لم يعد يفيدنا.

تدبُّر كلماتنا

الخطوة الأولى هي أن نميِّز أنّ لدينا أفكاراً سلبية تتدفّق من دون وعي عبر ذهننا. ومع ذلك فإنّ كلّ ما علينا فعله هو أن نحوِّل إدراكنا إلى الباطن ونتنبه جيداً لعمليات الدماغ المشغول. ليس علينا أن نفعل أيّ شيء بما نراه أو نسمعه. علينا فقط أن نراقب، من دون حُكم، التغيّرات اللحظية لأفكارنا ومشاعرنا وأحاسيسنا. هذا هو التعريف الاصطلاحي للتيقُّظ، وهو أداة هامّة جداً عندما يتعلّق الأمر بتغيير الطريقة التي نفكّر فيها ونشعر بها.

قم بهذه التجربة الآن. أغمض عينيك وانظر كم من الوقت يمكنك أن تبقى خالي الذهن قبل أن تطرأ على ذهنك فكرة أو شعور. إذا كنت تمارس هذا التمرين لأوّل مرة، فقد تتمكّن من الجلوس في صمت داخلي كامل لمدّة 5 أو 10 ثوان فقط. وحتى إذا كنت متمرِّساً في التيقُّظ، نادراً ما ستتمكّن من الاستمرار في صمتك الداخلي لأكثر من 30 ثانية قبل أن تداهمك الثرثرة العقلية.

ليست الغاية من التيقُّظ أن تبقى صامتاً، بل أن تصبح مدركاً للتغيّرات المستمرة للوعي الآخذة في الحدوث، وهو وعي تقوده اللغة في الدرجة الأولى ومليء بالأفكار، والاعتقادات، والتخمينات، والخطط، مع بصيرة أو اثنتين بين الفينة والأخرى. بتعلُّم كيفية المراقبة السلبية لكلّ هذا الصوت الداخلي، ستصبح مدركاً للأصوات الأخرى التي تجاهلها عقلك.

بعدئذٍ - حين تظنّ أنك قد أسكتّ عقلك - قد تثور فيه شكاوى متنافرة. على سبيل المثال، قد تجد نفسك تفكِّر، "هذا غباء! لدي أمور أهمّ لأقوم بها!". في ممارسة التيقُّظ، ستلاحظ هذه الفكرة، ثمّ ستسمح لها أن تتلاشى بينما تعيد انتباهك مجدداً إلى حالةٍ من الصمت الداخلي، أو إلى نَفَسك. ولكن لن يمرّ وقتٌ طويل قبل أن تَرِد فكرةٌ أو شعورٌ آخر، مثل ظهري يؤلمني!

يبدو أنّ حوارك الداخلي لا يتوقّف أبداً، وليس عليه ذلك. مهمّتك فقط أن تراقب، من دون حُكم. إنه شكلٌ فريد من الإدراك يجعل فصَّيك الجبهيَّين يضيئان. عندما يحدث هذا، تُكبَح قابلية الدماغ على توليد مشاعر القلق، أو النزق، أو الإجهاد. وهكذا، عندما تتعلّم كيف تبقى في هذه

الحالة من الإدراك أثناء عملك، ستنجز المزيد من دون أن تُنهَك. ستشعر بمزيد من الرضا عن نفسك وعن عملك، ووفقاً لبعض أحدث الأبحاث، ستتصرّف بسماحةٍ أكبر مع الآخرين38. وكما علّق أحد باحثي الشركات، سيحسِّن هذا إجمالي السعادة القومية39. هذا هو علم الاقتصاد العصبي لعلم نفس الأعمال، وتُظهِر الأبحاث أنه عندما يراقب المرء الأصوات الداخلية للوعي بتيقُّظ ويُغيِّرها، فإنّ التعاون والإدارة في الشركة يتحسّنان40.

عندما تضيف التفكير الإيجابي إلى هذه المعادلة، يمكنك بالفعل أن تضيف سنتَين إلى عمرك41. هذا ما توصّلت إليه مايو كلينك المُعتبَرة، التي تابعت 7000 شخص لأكثر من أربعين سنة. ولهذا اختر كلماتك بحكمة، لأنها ستؤثّر على سعادتك، وعلاقاتك، وثروتك الشخصية.

الفصل الثالث
اللغات العديدة للدماغ

عندما كنتُ [ضمير المتكلِّم يعود إلى مارك] في السابعة من عمري، أخذني والداي إلى الأمم المتحدة. لم تكن لديّ أي فكرة عمّا ينتظرني، ولكني ذُهِلت لكثرة اللغات التي سمعتها. كان كلّ صوت مثل نكهة مختلفة في متجرٍ للآيس كريم.

جلسنا في صالة المشاهدين وأُعطِينا سمّاعات للرأس موصولة بقابس كهربائي في مقاعدنا. يا لها من متعة! كان بإمكاني أن أدير المقبض، ليصدر صوتٌ مختلف بلغة مختلفة. ولكني كنت مُربَكاً. فالشخص الذي كان يتحدث في الطابق الأوّل من قاعة المحاضرات كان رجلاً، ولكنّ الصوت الصادر من سمَّاعتي الرأس كان لامرأة!

لم أستوعب حينها أنني كنت أستمع إلى مُترجِم. هبّ والدي لإنقاذي وأشار إلى غرفة زجاجية مغلقة خلف القاعة. كانت مليئة بدزينة من الأشخاص الذين كانوا يتحدّثون في ميكروفونات في وقتٍ واحد. شرح والدي أنهم كانوا يترجمون ما كان يقوله الخطيب كي يستطيع جميع الحاضرين، من أنحاء مختلفة من العالم، فَهْم كلامه.

حُلَّ اللغز. ولكن بعد إدراكي لطبيعة تلك التجربة، أجدني أقارنها بالطريقة التي يعالج بها دماغنا اللغة. تملك العصبونات في دماغنا العديد من الطرق المختلفة لنقل المعلومات في ما بينها. بعض أشكال الاتصال كيميائية، وبعضها الآخر كهربائي، وقد تكون هناك حتى أبعاد اتصال أخرى تحدث على المستوى دون الذرّي. في أي لحظة معيّنة، تنقل دزينات من الناقلات العصبية أنواعاً مختلفة من المعلومات إلى خلايا مختلفة. لدينا محاوير عصبية تتّصل بتغصُّنات عصبية، وخلايا دبقية تنقل المعلومات من خلال موجات الكالسيوم، ومادة بيضاء تُشجّع الاتصال بين مناطق مختلفة من المادة السنجابية، والنصفان الدماغيان الأيمن والأيسر يتصلان باستمرار مع بعضهما، وهناك حتى أشكال متميِّزة من الاهتزاز العصبي يمكن أن تساعد في مزامنة النشاط الإجمالي للدماغ.

في مكانٍ ما في هذا التنافر من الحوارات العصبية، ينشأ جزءٌ صغير من الوعي، ومن خلال هذه النافذة الصغيرة من الإدراك الداخلي، نحن ننقل مشاعرنا وأفكارنا إلى الآخرين. وحتى هنا، هناك دزينات من الأساليب اللغوية. هناك لغة لفظية ولغة غير لفظية. هناك لغة العاطفة ولغة التفكير المجرّد. هناك لغة الجسد ولغة الإشارة. وهناك أيضاً لغات الفنون: الموسيقى، والشعر، والرسم، والرقص، والنحت، والأغنية... إلخ. هذه أيضاً تُعتبَر أنظمة لغوية فريدة للدماغ، ولا بدّ من تطوير كلّ واحدة منها من خلال أشكال متنوّعة من التعليم والتدريب[1].

بمساعدة تكنولوجيا تصوير الدماغ، نحن نبدأ في رؤية الكيفية التي تعمل بها هذه الأنظمة مع بعضها البعض. وبإمكاننا أحياناً أن نرى مكان تخزين كلمة أو صورة. على سبيل المثال، تمكّن الباحثون من تعيين موقع عصبونات مفردة يمكنها أن تحتفظ بما يكفي من المعلومات لتمييز صورة برج إيفل، أو بيل كلينتون، أو جدّتك2.

أين تبدأ اللغة؟

من المنصف أن نقول إنّ اللغة قد تبدأ في لحظة الحمل، عندما تبدأ جديلتان من الحمض النووي الريبي المنقوص الأكسجين (دي أن أيه) DNA بالتفاعل إحداهما مع الأخرى. بينما تنقسم الخلايا الجنينية، تنقل شيفراتها اللغوية الجينية إلى خلايا أخرى. تبدأ الخلايا بالتجمُّع معاً في مجتمعات متخصِّصة، وتستخدم أنظمتها اللغوية لتنسيق نشاطها. وبينما يتطوّر الكائن الحيّ ليصبح أكثر تعقيداً، تنشأ أنظمة تواصل أكثر تعقيداً، وتتّخذ مجتمعات خلوية مختلفة أدواراً مختلفة.

مثل عملٍ جيد التنظيم، تتقلّد بعض المجموعات منصب الإدارة. وتضطلع أخرى بدور الإنتاج، وتبدأ مجموعات أخرى بتوجيه التغيّرات التركيبية التي تجعل الكائن الحيّ يقوم بوظائفه بكفاءة أكبر. تصبح بعض مجموعات الخلايا مبدعة، وتعمل أخرى كخلايا مُنظِّمة، والبعض الآخر لا يفعل شيئاً عدا عن القلق بشأن التهديدات المحتملة. جوهرياً، يصبح الدماغ مجتمعاً ضخماً من الثقافات المختلفة المتصلة بعضها مع بعض بطرق مختلفة للغاية من أجل الحفاظ على صحة كامل النظام. ولكن إذا انقطع الاتصال بأي طريقة - بسبب مرض أو اختلال جيني - فإنّ بقاء الكائن الحيّ بأكمله يمكن أن يُهدَّد.

في الوقت نفسه الذي ينسِّق فيه الدماغ الاتصال في عالمه الداخلي، عليه أيضاً أن يتعلّم كيفية الاتصال بشكلٍ فعّال مع أدمغة أخرى نشأت في بيئات مختلفة. وبالتالي فإنّ المستوى التالي من التدريب يتطلّب أن نتّفق على لغة مشتركة من الكلمات يمكننا أن نتكلّمها ونكتبها. لا بدّ من تطوير عمليات عصبية جديدة. علينا أن نتعلّم كيف نتحكّم بأوتارنا الصوتية وتعابيرنا الوجهية لنلفظ كلماتنا بوضوح، وعلينا أيضاً أن نطوِّر مهارات سمعية معقّدة لتمييز التنوُّع الضخم من الأصوات التي تخترق آذاننا باستمرار. تستغرق هذه المهارات اللغوية عقوداً لتتطوّر، وهو ما يفسّر السبب وراء كون الأطفال والراشدين الصغار رديئين جداً في ما يتعلق بتواصلهم الفعّال مع الآخرين.

تطوّر الكلام

يتبين أنّ الكلام اللفظي هو واحدٌ من أكثر عمليات التواصل تطوًّرا وتعقيداً. أوًّلا، يجب أن تمتلك الفسيولوجيا لإحداث الأصوات والإيماءات. يتمّ التحكّم بالإيماءات بواسطة أقدم التراكيب في

الدماغ، وهو ما يفسّر السبب وراء كون الإيماء شكلاً مشترَكاً من التواصل في كامل المملكة الحيوانية.

يتطلّب الكلام دماغاً أكثر تعقيداً، وهذه التراكيب المعقّدة تقع في القشرة الجديدة neocortex، التي تعني حرفياً الدماغ الجديد. إنها السطح الرفيع الأبعد عن مركز الدماغ، وهي تحتوي على كلّ الدوائر اللغوية تقريباً اللازمة لتمييز وفهم الكلمات، ونطقها، وكتابتها، والاستماع إليها، ومقاطعتها بطرق مُثمِرة وذات معنى. ومن دون هذه المراكز اللغوية المتطوّرة، لا يمكننا أن نشكِّل مفهوماً عن نفسنا، كما لا يمكننا أن نختار بوعي القيام بنشاط لا يرتبط مباشرةً ببقائنا. تملك مراكزنا اللغوية قدرةً فريدة أخرى غير موجودة في الحيوانات: يمكن لعصبونات القشرة الجديدة أن تُنبِت محاوير - نهايات الجسم العصبوني الموصِّلة - تمتّد طوال الطريق إلى مخيخك وأجزاء أخرى من الدماغ تتحكّم بحركات جسمنا3. يمنحنا هذا سيطرة مدهشة على أوتارنا الصوتية، وتعابيرنا الوجهية، وحركات يدينا؛ ثلاثة عناصر رئيسية تمنحنا القوة لنكون متواصلين مُثمرين.

نحن نختلف عن الحيوانات في أننا نستطيع فعلياً أن نطوِّر حركات دقيقة أكثر في أصابعنا، ووجهنا، وصوتنا. ووفقاً للعديد من الباحثين، فإنّ هذا التطوّر في اللغة والدماغ قد منحنا القدرة على التكلُّم بدقة كبيرة4. وبالتالي، كلّما تكلّمنا وكتبنا أكثر، زدنا بذلك من قوة الاتصالات اللغوية في دماغنا.

أدمغة الطيور، والأدمغة البشرية

تتواصل جميع الكائنات الحيّة بعضها مع بعض بطريقة أو بأخرى. ولكنّ السؤال يبقى: هل البشر متفوّقون على الحيوانات في ما يتعلق بالتواصل؟ نعم ولا. فالنمل، على سبيل المثال، يمتلك 10000 عصبون - أي جزء واحد من المليون من عدد العصبونات في الدماغ البشري - ومع ذلك فإنّ بإمكانه أن يُنسِّق النشاط الاجتماعي بشكلٍ فعّال أكثر من أي مجتمع آخر في العالم. كمجموعة، يُعتبَر النمل مجتمعاً مسالماً، وعندما يُهاجَم، هو أكثر كفاءة بكثير في شنّ الحرب. وهو يفهم أدواره المجتمعية، وبإمكانه أن يكون مبدعاً جداً عندما يتعلق الأمر ببناء مجتمعه والحفاظ عليه. مقارنةً باستراتيجيات التواصل لدى النمل، فإنّ تلك للبشر تُعتبَر محدودة.

يتبيّن أنّ نُطْق الرئيسات مشابه إلى حدّ كبير لنُطْق البشر5، ويمكن قول الشيء نفسه بشأن الطيور. فالطيور أيضاً تطوِّر أشكالاً معقّدة من التواصل الصوتي، وقد طوّرت بعض أنواعها شبكات عصبية مشابهة بصورة مدهشة لمناطق ضمن الدماغ البشري6.

إذن، ما الذي يجعل التواصل البشري فريداً؟ لا يتعلق الأمر فقط بنوعية كلامنا، بل أيضاً بالكمية. نحن نستخدم عشرات آلاف التعابير الوجهية، والحركات الجسدية، والكلمات، ويمكننا أن

نجمعها في توليفات لانهائية تتيح لنا أن نعبّر عن فوارق دقيقة مختلفة في المعنى والعاطفة. فحتى تغيير بسيط في سرعة وإيقاع كلامنا يمكن أن يغيّر سياق ما نقوله والطريقة التي سيُعالَج بها في دماغ المستمِع.

ماذا عن الرجال والنساء؟ نعم، هناك اختلافات عصبية ملحوظة، ولكن بالرغم من الكتب الكثيرة الرائجة التي أُلِّفت عن الموضوع، هناك دليل ضئيل على أنّ أحد الجنسَين يتواصل بشكلٍ أفضل من الجنس الآخر، إلا عندما يتعلق الأمر بالثرثرة. هل يمكنك أن تخمِّن أيّ الجنسَين مذنبٌ أكثر؟ الرجال! ومن شأنهم أيضاً أن يكونوا أكثر جزماً في كلامهم، بينما من شأن النساء أن يستخدمن كلمات اكثر عقلانية وإيجابية ممّا يفعل الرجال، ولكنّ الاختلافات صغيرة[7].

يمكن للإصبع أن يتكلّم ألف كلمة غاضبة

لا تنقل الكلمات نفسها كلّ العناصر الأساسية لما نحتاج ونريد نقله للآخرين. فالتعابير التي نصنعها بوجوهنا، والنبرة التي نستخدمها في كلامنا، والإيماءات التي نصنعها بجسمنا، تُعتبَر أيضاً أساسيةً للتواصل بشكلٍ فعّال. والواقع أنّ دماغك يحتاج إلى دمج أصوات وحركات جسد الشخص الذي يتكلّم من أجل أن يفهم ما يعنيه بدقّة[8]. وعلاوة على ذلك، تساعد جيناتك فعلياً في تنسيق مراكز الاستيعاب اللغوية في دماغك[9].

عيّن بول إكمان، خبير العالم الأوّل في التواصل البشري غير اللفظي، أكثر من عشرة آلاف تعبير وجهي بشري مُتميِّز[10]، ويتبيّن أنّ الشبكات العصبية التي تتحكّم باللغة هي نفسها التي نستخدمها للإيماء[11]. يعزِّز الإيماء ذاكرتنا ومهاراتنا المتعلقة بالاستيعاب[12]، واعتماداً على اليد التي تستعملها، قد تنقل معلومات أخرى ستؤثِّر على الطريقة التي سيستجيب بها المستمِع. على سبيل المثال، عندما درس الباحثون في معهد ماكس بلانك أساليب التواصل لمرشّحي الرئاسة الأميركيين خلال المناظرات النهائية لانتخابات 2004 و2008، توصّلوا إلى اكتشافات مذهلة. فلدى السياسيين المستعملين ليمناهم، كانت الرسائل الإيجابية مرتبطة بإيماءات باليد اليمنى، بينما ارتبطت الرسائل السلبية بإيماءات باليد اليسرى. أمّا بالنسبة إلى السياسيين المستعملين ليسراهم، فقد كانت النتائج معكوسة[13].

أكّدت دراسة حديثة من جامعة ستانفورد هذه النتيجة: من شأننا أن نعبِّر عن الأفكار الإيجابية بيدنا المُهيمِنة، وعن الأفكار السلبية بيدنا الأخرى[14]. ولكن لا تحاول أن تكوِّن رأياً عن أحدهم من خلال حركات يديه فقط، لأنّ هناك غالباً عدم توافق بين الكلام والإيماءات، خصوصاً عندما يحاول الشخص أن ينقل للمستمِع شيئاً صعباً أو جديداً[15]. وكما يشير إكمان، لا تعطينا التعابير الوجهية والإيماءات الجسدية سوى دلالات بشأن ما قد يكون الشخص ينقله إلينا فعلياً.

أوضح علماء الأحياء الذين يدرسون تطوّر الكلام البشري أنّ اللغة المنطوقة تنشأ من استعمال إيماءات الوجه واليدين، وأظهرت دراسة حديثة استخدمت التصوير العصبي أنّ الكلام وإيماءات اليدين ينشآن في منطقة اللغة نفسها في الدماغ[16]. هذا التداخل بين الكلمات والإيماءات يرتبط، على ما يبدو، بمجموعة نادرة من الخلايا الدماغية المسمّاة العصبونات المرآتيةmirror neurons [17]. عندما ترى إيماءة شخص آخر، فإنّ عصبونات محدّدة في دماغه تتّقد عندما يقوم بإيماءة محدّدة، وتتّقد العصبونات نفسها في دماغك بينما تراقبه. يقع الكثير من عصبونات المرآة هذه في مراكز اللغة في دماغنا، وبالتالي قد تكون حاسمة للتحكّم بقدرتنا على التعاطف والتعاون مع الآخرين[18].

تعلّمنا هذه الدراسات العلمية العصبية كم هو هامّ أن ننتبه جداً إلى الرسائل غير اللفظية المنقولة إلينا من قِبَل الآخرين، وأن ندرّب أنفسنا على التواصل بشكلٍ كامل باستخدام وجهنا، ونبرة صوتنا، ولغة جسدنا. إذا كانت كلماتنا وإيماءتنا غير متطابقة، فإنّ نوعاً من التنافر سيحدث وسيربِك الشخص الذي يستمع إلينا ويراقبنا[19].

تعلّم كيف تتكلّم بجسدك

إليك تمرين بسيط سيعطيك إحساساً تجريبياً بكيفية تفاعل الكلمات والإيماءات في الدماغ. قلْ الجملة التالية بصوت عال ولاحظ أي أفكار، أو صوَر، أو مشاعر تَرِد إلى ذهنك:

الكرة مدوّرة

الآن، قُلها مرة أخرى ببطء، ولكن هذه المرة ضمّ يدك كما لو كنت تحمل ثمرة كريب فروت كبيرة. لاحظ كيف يغيِّر ذلك تصوُّرك ومشاعرك. مرة أخرى، قُل بصوت عال، الكرة مدوّرة، ولكن في هذه المرة اصنع قوساً ضخماً بيديك وذراعيك. يجب أن تشعر بشعور مختلف جداً، ويجب أن يؤثِّر ذلك حتى على نبرة صوتك. عندما تنسّق كلماتك مع إيماءاتك، أنت تلفت انتباه المستمِع على نحوٍ آسر. يبرع الممثّلون الهزليون في هذه التقنية، التي يمكن للفكاهة من دونها أن تُفقَد.

يقترح بول إكمان أن تقف أمام مرآة لتدرِّب نفسك على التواصل غير اللفظي بوجهك بمزيد من الفعالية. جرِّب إيماءاتك الوجهية الخاصة بمحاكاة تعابير الغضب، والحزن، والخوف. وجد إكمان أنّ قيامك بهذه الحركات بوجهك "سيستحثّ تغيّرات في فسيولوجيّة جسمك ودماغك على حدّ سواء"[20]. مع التدريب، ستتعلّم كيف تميِّز هذه العواطف المشوِّشة في نفسك، قبل تمكُّنها من إخراج محادثة عن مسارها الصحيح مع شخص آخر.

يتبيّن أنّ التدرُّب على تعابير مرتبطة بالسعادة والرضا هو أمرٌ أصعب وأدقّ. يمكنك تجربة ذلك أمام المرآة، ولكنك ستكتشف سريعاً أنّ أصغر التغيّرات في ابتسامتك تنقل معاني مختلفة، تتراوح بين القلق والاطمئنان. لأنّ تعابير العاطفة يتمّ التحكُّم بها غالباً بواسطة عضلات لاإرادية، فإنّ اصطناع الصدق، والحب، والمعتمدية هو أمرٌ أصعب بكثير. سنشرح في الفصل الخامس كيف يمكنك بنحوٍ واعٍ ومتعمَّد أن تولِّد هذه التلميحات اللازمة لإظهار تعاطف واهتمام حقيقيَّين.

في كلّ مرة تدخل فيها محادثة مع شخص آخر، انتبه إلى العدد الكبير من التعابير غير اللفظية التي يقوم بها. ثمّ حاوِل أن تنسِّق إيماءات يديك، ونظرة عينيك، ووِضعة جسمك مع الشخص الآخر، بحيث تكون جميعاً صورةً معكوسة لما تراه منه. إذا فعلت ذلك، ستتمكّنان من فهم أحدكما الآخر بشكلٍ أفضل، وستكونان أكثر احتمالاً بكثير لأن يحبّ أحدكما الآخر أيضاً[21].

نقترح عليك أيضاً أن تتدرّب أمام مرآة قبل أن تُدلي بحديث هامّ في العمل. إذا كنت ذاهباً لإجراء مقابلة لطلب وظيفة، أو بحاجة إلى أن تقدِّم فكرة جديدة لرئيسك في العمل، أو أن تعالج موضوعاً مع زميل، فإنّ الوقت الذي تمضيه في التدرُّب على ما ستقوله - مُنسِّقاً الكلمات مع حركات الجسم - سيضمن لك أفضل نتيجة ممكنة. يمكن للمعالجين أن يصبحوا أكثر فعّالية، وسيُقدَّر الخطباء أكثر، وسينال الأطباء مزيداً من الاحترام من مرضاهم، وسينال المدراء احتراماً أكبر من موظّفيهم، وسيتمكّن المعلّمون من تحسين عمل طلابهم. وكما يؤكِّد سبنسر كيلي، وهو بروفيسور في الفسيولوجيا وعلم الأعصاب في جامعة كولجيت: "بإمكان المعلِّمين أن يستخدموا الإيماءات ليصبحوا فعّالين أكثر في أوجه رئيسية عدّة من مهنتهم، بما فيها التواصل، وتقييم معرفة الطلاب، والقدرة على غرس فَهْم عميق لمفاهيم مجرَّدة في حقول صعبة تقليدياً مثل اللغة والرياضيات"[22].

لا تكن أصمّ لنبرة الصوت عندما تتكلّم

مثل لغة الجسد، يُعتبَر تغيير مقام الصوت أساسياً أيضاً في نقل رسالة بطريقة مقنعة وذات معنى. وكما يشير الباحثون في جامعة إموري، فإنّ نبرة صوتك - الطبقة، والعلوّ، وسرعة الإيقاع، والإيقاع - هي التي ستنقل غالباً معلومات أكثر فائدة من الكلمات نفسها[23]. فحتى الكلاب يمكنها أن تدرك الفرق في نبرة صوتك، مُميِّزةً ما إذا كان كلامك أمرياً (بصيغة الأمر) أو إخبارياً[24]. والأمر صحيح أيضاً بالنسبة إلى زوجتك وأولادك في البيت، وزملائك الذين تتفاعل معهم في العمل. إذا لم تستخدم نبرة الصوت الملائمة، قد تنقل المعنى الخطأ، وبالتالي سيُستجاب لك بطريقة لم تقصدها[25].

تنقل التغييرات في مقام الصوت سياقاً عاطفياً، وهي فعّالة جداً إلى حدّ أنها يمكن أن تغيِّر الطريقة التي تُغرَز بها الكلمات والمعاني في الذاكرة[26]. يعطينا هذا دلالة هامّة بشأن التواصل

الفعّال. نريد أن نتأكّد أنّ الناس سيتذكّرون ما قلنا، والعكس بالعكس، ما يعني أننا يجب أن ندرّب أنفسنا على الانتباه جيداً إلى كلّ عناصر التواصل: الكلمات، والنبرة، والتعبير الوجهي، والإيماءات، وغيرها من التلميحات الدقيقة.

علينا إذن أن نستوعب كمًّا كبيراً من المعلومات، والطريقة الأفضل لفعل هذا هي أن نبطئ العملية التحادثية، ونتكلّم لفترات أقصر، ونستمع بمزيد من الاهتمام والتركيز إلى التغيّرات في مقام الصوت للشخص الآخر. ومع ذلك، إذا كنت مُجهَداً، أو في عجلة من أمرك، فستتجاهل على الأرجح هذه الاقتراحات، وهو السبب وراء تأكيدنا على أهمية البقاء مسترخياً خلال جميع مراحل المحادثة.

كيف هو طعم الكلمات؟

نعم، هذا صحيح: للكلمات نكهات مختلفة، ويمكن للكلام أن يستحثّ إحساسات في أفواهنا وأحشائنا27! من شأن النبرات العالية أن تكون ذات طعم حلو أو حامض، بينما من شأن النبرات المنخفضة أن تكون ذات طعم أكثر ملوحة28. وكما يعبّر عن ذلك عالمٌ من جامعة أكسفورد: للنكهات المرّة طعمٌ مثل المتردِّدة (آلة نفخ موسيقية)29. تُبيِّن لنا مثل هذه الدراسات أنّ التواصل عملية متعدّدة الحواس، وإذا تحدّثنا بسرعة جداً، من دون إدراك لحالتنا الفيزيائية أو العاطفية، فقد نغفل عن تلميحات تزوِّد بمعلومات هامّة لحلّ المشاكل والعمل بتعاون مع الآخرين.

دوائر التعاطف في الدماغ

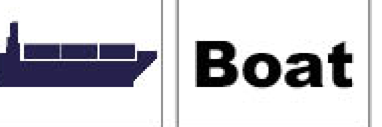
نحن نبدأ فقط في رسم خريطة دوائر التواصل الاجتماعي في الدماغ، ولكن يبدو أنّ اثنَين من أحدث التراكيب التطوُّرية في الدماغ - جزيرة ريل insula والحزام الأمامي - يعملان معاً عندما نشترك في تفاعلات اجتماعية هامّة مع الآخرين. يشتمل هذان التركيبان على دوائر خاصة بالتعاطف، والحنوّ، وحلّ الخلافات، وتمييز الخداع. وهما يعملان معاً لتنظيم تفاعلاتنا العاطفية وسلوكنا، ويلعب كلاهما دوراً رئيسياً في كبح الخوف والغضب المولَّد بواسطة اللوزة، ويدخلان أيضاً بشكلٍ مباشر في معالجة اللغة، والكلام، والاستماع30.

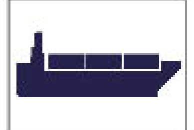
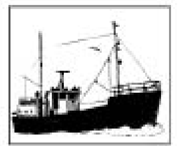
هذان التركيبان أساسيّان لتطوير مهارات التأمّل الذاتي والاستبطان (فحص المرء أفكارَه ودوافعه ومشاعره)، ولهما اتصالات عصبية قوية بتراكيب رئيسية أخرى في الدماغ31. أظهرت الدراسات أنّ العديد من عناصر مقاربة التواصل التعاطفي الإثنَي عشر تُحسِّن وظيفة هاتَين المنطقتَين، ما يمنحنا قدرةً متزايدة على الاستجابة للآخرين باهتمام وتعاطف أعمق32. وقد ثبت أنّ أنواع التدريبات العقلية المشمولة في هذا الكتاب تزيد حجم، وسماكة ونشاط جزيرة ريل33 والحزام

الأمامي[34] على حدّ سواء. يقترح هذا أنّ التحسُّن في التواصل قد يصبح دائماً إذا مارستَ التواصل التعاطفي بانتظام.

التفكير صُوَرياً

قبل أن نتعلّم التفكير كلامياً، نحن نتعلّم أوَّلا التفكير صُوَرياً. ثمّ، مع تطوُّر الدماغ، نكتسب القدرة على التفكير في طرق مُجرَّدة بازدياد. يُظهِر الشكل الإيضاحي التالي كيف ننضج من لغة الصوَر إلى لغة الكلمات.




كلمة رمز رسم صورة

بشكلٍ عام، تُعالَج اللغة التصويرية في المناطق الخلفية من الدماغ، بينما تُشغِّل المفاهيم المجرّدة مناطق اللغة في الفصّ الجبهي[35]. من أجل التواصل بشكلٍ فعّال، نحن بحاجة إلى أن نستخدم مجموعة مؤتلفة من الكلمات، والرموز، والصوَر ليكون حوارنا مفيداً مع الآخرين[36].

عندما تجري الأمور بشكلٍ غير صحيح في دماغنا

إنّ علم أعصاب التواصل هو واحدٌ من أكثر حقول الأبحاث تعقيداً بسبب كثرة العناصر المرتبطة. تتحدّث أجزاء مختلفة من الدماغ باستمرار بعضها مع بعض وترتبط بعضها مع بعض، ولكن إذا تلف جزءٌ واحد صغير، فإنّ قدرتنا على التواصل بفعّالية مع الآخرين يمكن أن تنهار.

دعني أقدِّم لك عدّة أمثلة شخصية صادفتها عندما كنت طبيباً مقيماً في جناح طبّ الأعصاب في المركز الطبي في الجامعة. أحد أوائل المرضى الذين عاينتهم كان جون. كان قد أُصيب بسكتة دماغية أثّرت على منطقة إدراك اللغة في دماغه. عندما دخلت الغرفة لأتحدّث إليه، بدأ بمحادثتي على الفور. أخبرني كم كانت حالته جيدة وكم كان يتحسّن بسرعة. كما أنه أثنى عليّ بسبب الرعاية الممتازة التي كان يتلقّاها من المستشفى.

وأضاف: "ولكنّ الطعام سيئ جداً".

كان انطباعي عنه حسناً. دعنا لا ننسى أنّ المرضى المُحبِّين للحديث غالباً ما يكونون الأوائل في الشفاء من مشاكلهم العصبية.

سألته: "هل تشعر بأيّ ألم؟".

"حسناً، الممرّضات لطيفات، وجذّابات بالفعل!".

لم تكن هذه هي الإجابة التي توقعتها. ولهذا سألته سؤالاً آخر: "هل تعرف في أيّ مستشفًى أنت؟".

"هل تعرف ذاك المريض الآخر في غرفتي؟ لقد غطّ في نومه طوال الليل وأبقاني مستيقظاً".

بغضّ النظر عن السؤال الذي كنت أوجّهه إليه، كانت إجابته دوماً لا علاقة لها بالسؤال. ما الذي كان يحدث؟ أتلفت السكتة الدماغية المناطق المرتبطة بالاستماع في دماغه، ولكنّ المناطق المرتبطة بالتكلُّم بقيت سليمة. كان بإمكانه أن يخبرني بالضبط عن كيفية شعوره، وأن يُحدِّثني بأيّ شيء أراد التحدُّث فيه، ولكنه افتقر إلى القدرة على معالجة ما كنت أقوله له. وحتى لو وجّهت له أمراً بسيطاً مثل ارفع ذراعك، لم يكن بإمكانه أن يستجيب. لم أُثِر غضبه أو إحباطه، ولكني شعرت أني كنت أحدِّث حائطاً إسمنتياً.

المريضة التالية التي عاينتها كانت سالي، وهي امرأة في الرابعة والسبعين من عمرها أُصيبت بسكتة دماغية قرب منطقة بروكا، أو جزء الدماغ الذي يتيح لنا تركيب الجمل والاستفادة منها. دخلتُ غرفتها، وعرّفت بنفسي، وسألتها عن حالها. أومأت فقط. ولكن عندما سألتها أن ترفع يدها اليسرى، فعلت ذلك على الفور.

سألتها: "أخبريني ما اسمك؟".

مرة أخرى، كان كلّ ما فعلته هو الإيماء.

"في أيّ يوم نحن؟".

إيماءة أخرى.

ثمّ سألتها أن تصفّق بيديها، وعلى الفور ضمّت يديها معاً وبدأت تصفّق.

كانت هذه المريضة عاجزة عن التعبير عن نفسها كلامياً. أمكنها أن تفهم ما كنت أقوله، وأن تنفّذ أيّ فعل أطلبه منها، ولكنها لم تستطع أن تصل إلى مراكز اللغة في دماغها للتعبير عمّا كانت تفكِّر فيه. تُسمَّى هذه الحالة الحُبْسة التعبيرية expressive aphasia.

في اليوم التالي، زرت مايكل، وهو رجلٌ في الثامنة والستين من عمره مُصابٌ أيضاً بالحبسة التعبيرية. لم يعانِ من أيٍّ من المشاكل التي عانت منها سالي، ولكنه كان يُسمِّي الأشياء تسميةً غير صحيحة.

أريته ربطة عنقي وسألته: "ما هذه؟".

قال: "إنه مدفعٌ رشّاش".

الآن، كان هذا مفاجئاً! أردتُ أن أعرف ما إذا كان يظنّ حقاً أنها سلاح، ولهذا فقد نزعتها من عنقي وناولتها له.

قلت: "أخبرني كيف تستعملها؟".

أخذ ربطة العنق على الفور، ووضعها حول عنقه، وعقدها بصورة متقنة. من الواضح أنه كان يعرف ما هي، ولكنّ دماغه لم يُتِح له أن يُنتِج كلمة ربطة عنق.

سألته لماذا أسماها مدفعاً رشّاشا، فرمقني بنظرة غريبة للغاية، وقال: "هل قلتُ ذلك! لا بدّ أني كنت أمزح معك".

بدا واضحاً أنه كان مدرِكاً بعض الشيء لمشكلته، ولهذا فقد استخدم مراكز المنطق في دماغه ليُخفي إحراجه.

يُصاب بعض الناس بتلفٍ في المنطقة الواقعة بين منطقتَي الاستماع والتكلُّم في الدماغ. عانت واحدةٌ من مرضاي، وتُدعَى دوروثي، من هذه المشكلة بعد إصابتها بسكتة دماغية. إذا طلبت منها أن تأتي بكأس من الماء، كانت تذهب إلى المغسلة، وتأخذ كأساً، وتملأها بالماء. ولكن إذا سألتها ماذا تريد أن تشرب، كانت تعجز عن الإجابة، وتقول شيئاً مثل "لا أوّد أن أذهب في نزهة على الأقدام".

توضِّح مثل هذه الحالات مدى تعقيد وهشاشة أنظمتنا اللغوية. يمكن لمراكز المعالجة في أشكالٍ معيّنة من الفُصام أن تصبح مضطربة جداً إلى حدّ أنّ الكلمات تصدر بطرق عجيبة للغاية. ومع ذلك، فهي تبدو معقولةً جداً في عقل المريض.

منذ لحظة الولادة، يتطوّر دماغ كلّ واحد منا بطرقٍ فريدة، ولهذا لا تجد شخصَين لديهما الأسلوب نفسه في التواصل. يسمح هذا بمدى واسع من الإبداع، ولكنه يفسِّر أيضاً لماذا يسهل علينا أن نسيء فهم بعضنا بعضاً. وما يزيد الأمر سوءاً أننا لا نستطيع أن نكون مدركين بوعي إلا لقدر صغير فقط من التواصل الداخلي الحادث باستمرار. تُظهِر الأبحاث بوضوح أننا جميعاً نملك القدرة على تحسين إدراكنا وأساليب التواصل خاصّتنا، ولكن ينبغي علينا أن نعمل على ذلك في كلّ مرة ندخل فيها في محاورة مع شخص آخر. يتطلّب الوعي أن نبقى في اللحظة الحالية وأن لا نُلهَى بالجلبة الداخلية للدماغ، والجلبة الخارجية للعالم.

باستخدام استعارة الأمم المتحدة التي بدأنا بها هذا الفصل، يشبه الوعي شخصاً منفرداً أُسنِدت إليه مهمّة ترجمة ألف لغة مختلفة يتمّ التكلُّم بها في وقتٍ واحد بواسطة ألف متكلِّم مختلف ينقلون أخباراً عن ألف موضوع مختلف؛ جميعها لها تأثير مباشر على حياتك.

إذا أُديرت أيّ حكومة بيروقراطية بهذه الطريقة، فإنّ الأمة ستنهار على الأرجح. ولكن يبدو أنّ الدماغ البشري يقوم بعملٍ جيد تماماً. ومع ذلك، هناك دليل وافر على أنّ الوعي البشري يسبِّب لنا إجهاداً وقلقاً لا ضرورة لهما. لكن على الرغم من هذه المعضلة التي نواجهها، إلا أننا نستطيع

أن ندرِّب دماغنا على معالجة المعلومات بفعّالية أكبر. يمكننا أن ننتقل من لغة الوعي اليومي إلى لغة الإدراك التحويلي، الذي هو موضوع فصلنا التالي.

الفصل الرابع
لغة الوعي

إدراك. انتباه. يقظة. احتراس. ذكاء. تأمُّل ذاتي. تمثيل عقلي. تمييز ذاتي. ارتباط رمزي. تفكير فعّال. سلوك مُتعلَّم. فهم لغوي. معرفة. تجربة. خيال. شهادة داخلية. استيعاب. استبطان. هويّة شخصية. تذكُّر. توقع. محاكاة. عقل. إرادة حرّة. ضمير أخلاقي. كلام داخلي. ذاكرة صريحة. زمنية. خيال ذاتي. تشكيل تشبيهات. قصدية. تغذية راجعة باطنية النموّ. تحكُّم عقلي. إثارة ذاتية. سفر عقلي عبر الزمن. إبداع انبثاقي. الخواصّ الذاتية (كواليا qualia). كينونة كونية.

ها هي لديك: خلاصة جزئية ولكن موجزة لنحو 2600 سنة من التخمين الفلسفي، والسيكولوجي، والعلمي حول طبيعة الوعي البشري. يتفّق الجميع على أنه موجود، ولكن لا أحد يعرف إلى الآن ما هو، وأين هو، وكيف يعمل[1].

ليس لدينا حتى تعريفٌ متَّفقٌ عليه، الأمر الذي شجّع ويليام جيمس - أب علم النفس الأميركي - أن يستنتج في العام 1904 أنّ الوعي ليس أكثر من "مجرّد صدى، الشائعة الباهتة التي خلّفتها الروح المتلاشية عبر هواء الفلسفة".

بعد مئة سنة، أبدى فرانسيس كريك الحائز على جائزة نوبل وعالم الأعصاب كريستوف كوخ رأياً مماثلاً عندما ناشدا العلماء أن يتوقّفوا عن استخدام مصطلح الوعي "إلا بنحوٍ سائب جداً"[2]. ومع ذلك، فقد استمرّا، مثل العديد غيرهما، في كتابة دزينات من المقالات، والفصول، والكتب في محاولةٍ لوصف الطبيعة الغامضة للوعي. واليوم تستمرّ النزعة ويستمرّ الوعي في كونه واحداً من أكثر المواضيع إثارةً في العلوم، وعلم النفس.

اعتماداً على الطريقة التي تُعرِّفه بها، قد لا يكون الوعي خاصًّا بالبشر، وقد يوجد حتى في الكائنات الحيّة الأحادية الخلية الأكثر بدائيةً. على سبيل المثال، يمكنك أن تدرِّب النحل على تمييز الرموز المشفَّرة لونياً، والتي توجِّه النحل للالتفات يساراً أو يميناً أثناء طيرانه. يمتلك النحل، مثل العديد من الحشرات، ذاكرة طويلة الأمد وأخرى قصيرة الأمد، وهما مصطلحان يُستخدمان غالباً لوصف الوعي البشري. يفهم النحل العلاقات المجرّدة، ويتّخذ قرارات جماعية، ولديه مهارات تواصل تنافس تلك للبشر، وتحتفظ عصبوناته بمعلومات أكثر مقارنةً بعصبوناتنا[3].

لا يمكننا أن نجادل بشكلٍ قاطع، كما فعلنا في ما مضى، بأنّ الوعي البشري متفوِّق. فعلى سبيل المثال، تُظهر الحيتان والدلافين مهارات اجتماعية ولغوية تتفوّق على تلك للبشر بطرق

عديدة، ويبدو أيضاً أنّ هناك الكثير من الحيوانات الرئيسة (القرود، والسعادين... إلخ) التي تمتلك أشكالاً مختلفة من الوعي أكثر تعقيداً.

فطر غرويّ واع؟

الفطر الغروي هو متعضّ (كائن حيّ) ليس نباتاً ولا حيواناً. ومع ذلك فإنّ هذا الكائن الأحادي الخلية يمتلك ما يكفي من الذكاء لمناورة طريقه خلال متاهة مخبرية بحسابه رياضياً للطريق الأقصر التي ينبغي أن يسلكها. إلا يجب اعتبار هذا شكلاً بدائياً من الوعي؟

يقترن الوعي عصبياً بعمل كلّ جزء تقريباً من الدماغ البشري[4]، وهو يتيح لنا أن نكون مدركين اجتماعياً ومتواصلين مع الآخرين[5]. ولكن كان هناك دوماً سؤال الدجاجة والبيضة: هل الوعي مُنتَج ثانوي لنشاط الدماغ، أو هل يشكِّل الوعي الدماغ؟ نحن نعرف الآن أنّ كلا الأمرَين صحيح. يمكن لفكرة واعية واحدة أن تبتدئ نشاطاً في كامل أنحاء الدماغ[6]، وكما أظهرت دراسات التصوير العصبي خاصّتنا، فإنّ مجرّد التفكير في طبيعة الوعي - كما فعلت مجموعة من المتأمِّلين البوذيين في مختبرنا - يُعتبَر كافياً لتغيير تركيب الدماغ ووظيفته على حدّ سواء.

في كلّ سنة، تظهر دزينات من الدراسات الجديدة التي توسِّع فهمنا للوعي البشري. ومع ذلك فإنّ طبيعته ومصدره يبقيان لغزاً. وبسبب هذه الحيرة المستمرّة، اقترح علماء مثل روجر بنروز وستيوارت هاميروف أنّ مبادئ الكمّ قد تكون الطريقة الأفضل لتفسيره[7]، ولكن لم يتمّ إلى الآن إيجاد دليل جازم لدعم هذه الفكرة المحيِّرة. الفرضية مُغرية، ولن نتفاجأ إن توصّل أحدهم في يوم من الأيام إلى إيجاد علاقة.

مع ذلك، هناك دليل هامّ يقترح أنّ الوعي البشري - أو شيئاً مماثلاً يبدو مرتبطاً بالتفكير المتعمَّد - يمكن أن يتجاوز الحدود الفيزيائية للجسم والعقل على حدّ سواء[8]. فعندما أجرى دين رادين، وهو عالم عالي المقام في معهد العلوم العقلية، دراسة تعمية مزدوجة حول تأثير النيّة البشرية على الجهاز العصبي المستقلّ لشخص آخر، اكتشف فريقه أنّ الأفكار التعاطفية للمرسِل ولّدت تغييرات صغيرة في إيصالية الجلد للمتلقّي البعيد، بالرغم من أنّ الشخص المتلقّي للأفكار كان غافلاً عن التجربة[9].

أظهر فريق رادين أيضاً أنّ أفكارنا قد تكون قادرةً على التأثير على مواد خاملة بعيدة عنا؛ مثل البلورات المائية التي عُيِّن مكانها، فعلياً، على الجانب الآخر لكوكب الأرض[10]. الوقت مبكرٌ جداً لتقييم مدى صحة وتماسك دراسات كهذه، ولكنها تقترح بشدّة أنّ قدرة الدماغ على نقل شيء تمتدّ إلى ما وراء حدود التفاعل البشري الطبيعي بكثير، مُتحدِّيةً بذلك أيّ مبدأ علمي معروف تمّ ترسيخه.

الوعي والدماغ

إذا أردنا أن نفهم قوة اللغة والتواصل البشري، علينا أن نُشمِل ما نعرفه حالياً بشأن طبيعة التفكير الواعي. فالوعي، وفقاً لما تُظهره أحدث الدراسات، يبدأ منذ لحظة خروجنا من الرحم[11]. أمّا قبل الولادة، فإنّ الجنين يكون نائماً باستمرار تقريباً، مع نشاط عصبي ضئيل جداً يحدث في المناطق التي تنتج اللغة.

لكنّ حديثي الولادة يصبحون مدركين على الفور أنهم منفصلون عن الناس والأشياء الأخرى في العالم. بتعبيرٍ آخر، يكون لديهم إحساس بالذات وبالآخر. ويكون لديهم أيضاً إدراك بدائي بأنهم بحاجة إلى الاتصال بالآخرين إن كانوا يريدون البقاء في هذا العالم، وهم يمارسون ذلك الإدراك من خلال أوتارهم الصوتية ولغة جسدهم. فهم يصرخون، ويبتسمون، ويلوّحون بأذرعهم لنقل احتياجاتهم الأساسية. وهم يُظهرون استجابة عاطفية وعلامات مشاركة وجدانية، وبإمكانهم معالجة تمثيلات عقلية محفوظة في الذاكرة. ويتذكّرون أيضاً الأصوات وحروف العلّة التي سمعوها في الرحم[12]، ويُظهرون نشاطاً عصبياً عفوياً يتوافق مع ما أسماه ويليام جيمس دفق الوعي.

يقع العديد من التراكيب التي تحكم الكلام الواعي في طبقات الدماغ الأبعد عن المركز، ولكنّ هذه المناطق تكون غير نامية إلى حدّ كبير عند الولادة. يبدأ النموّ العصبي السريع فوراً عندما تُشكَّل اتصالات عصبية كثيفة بين القشرة الجديدة، والمهاد، وغيرهما من التراكيب العميقة في الدماغ. تتوقع هذه التغيّرات بدرجة الوعي التي يمتلكها الرضّع والأطفال، ويستمرّ الوعي في النموّ ويتغيّر طوال عمر المرء[13]. إذا حدث أيّ تشوّش في مجموعة الدارات الدقيقة هذه، يمكن للإدراك الواعي أن يختلّ بشكلٍ دائم[14].

كيف تصبح الأفكار حقيقية

في مركز الدماغ، هناك تركيب جوزي الشكل يُدعَى المهاد. يُرحِّل المهاد معلومات حسّية بشأن العالم الخارجي إلى أجزاء أخرى من الدماغ. عندما نتخيّل شيئاً، تُرسَل هذه المعلومة أيضاً إلى المهاد. يقترح بحثنا أنّ المهاد يعامل هذه الأفكار والخيالات بالطريقة نفسها التي يعالج بها الأصوات، والروائح، والمذاقات، والصوَر، واللمسات. ولكنه لا يميّز بين الحقائق الداخلية والخارجية. وبالتالي، إذا فكّرت في أنك آمِن، فإنّ باقي دماغك يفترض ذلك. ولكن إذا أمعنت التفكير في مخاوف خيالية أو شكوك ذاتية، فإنّ دماغك يفترض أنه قد يكون هناك تهديد حقيقي في العالم الخارجي. إنّ أفكارنا المستندة إلى اللغة تُشكِّل وعينا، والوعي يشكِّل الحقيقة التي ندركها. ولهذا اختر كلماتك بحكمة لأنها تصبح حقيقية بقدر الأرضية التي تقف عليها.

الوعي عالمٌ في حدّ ذاته؛ تمثيلٌ عقلي مجرّد لحقيقة خارجية لا يمكننا أبداً فهمها بشكلٍ كامل. خذ اللون، مثلاً. لا وجود للّون فعلياً في العالم. الموجات الضوئية موجودة، ولكن ليس هذا ما "نراه" داخل أدمغتنا. بدلاً من ذلك، تفسّر المراكز البصرية في الدماغ المعلومات بتركيب لوحة ألوان داخلية تعتمد على استعمالنا للّغة15. نحن جميعاً نرى سماءً زرقاء في يوم مشمس، بالرغم من أنّ السماء ليست زرقاء فعلياً. ونحن جميعاً نتّفق على زرقة السماء لأننا أعطينا درجة اللون تلك اسماً، ولكن إذا لم تُعطِ تجارب بصرية معيّنة اسماً محدَّداً، فإنّ الدماغ قد لا يكون قادراً على رؤيته.

لا يستند اللون إلى اللغة فقط، بل يتأثّر أيضاً بتنشئتنا الثقافية. ولهذا، إذا نشأتَ في بلدٍ مختلف - ليكن روسيا، أو إنكلترا، أو أفريقيا - فإنّ الكلمات التي تُعيِّنها للألوان تغيِّر ما تراه فعلياً16. على سبيل المثال، لا يستطيع أفراد قبيلة بِرينمو في بابوا غينيا الجديدة أن يميّزوا بين الأزرق والأخضر. ولكن يمكن تعليمهم فِعْلَ ذلك، ما يُوضِّح أنّ إدراك اللون هو فئة مرتبطة باللغة يتمّ التحكُّم بها بعمليات معرفية خاصّة بالأدمغة البشرية17.

الأمر صحيح أيضاً بالنسبة إلى الكلمات. غيِّرْ الصوت أو طبقة الصوت، ويمكن للمعنى بأكمله أن يختلف. عندما نتحدّث إلى الآخرين، علينا أن نتذكّر هذا دوماً، لأنّ الناس يختلفون في استجابتهم للكلمة نفسها أو العبارة استناداً إلى ثقافتهم أو تجارب طفولتهم. على سبيل المثال، يمكن لعبارة مثل أنتِ جميلة أن تُفهَم كمجاملة من قِبَل البعض، أو كانتهاك للخصوصية، خصوصاً إذا كان ذلك الشخص قد تعرّض لاعتداء جنسي. في الصين مثلاً، يُعتبَر قول مثل تلك العبارة لشخص أمراً منافياً للتهذيب.

نحن عادةً ما نفترض خطأً أنّ الآخرين يفهمون كلماتنا بالطريقة ذاتها التي نفهمها نحن بها. ولكنهم لا يفعلون. ولهذا، علينا أن نوسِّع وعينا بشأن اللغة ليشمل حقيقة أنّ كلّ شخص يسمع شيئاً مختلفاً، حتى عندما نستخدم الكلمات نفسها. نحن بحاجة إلى الكلمات لابتداع حقيقتنا الداخلية ورسم خريطة للعالم، ولكن كلّ واحد منا يرسم خريطة مختلفة. بتعبيرٍ آخر، يُعتبَر الوعي - واللغة التي نستخدمها لنقل مشاعرنا، وأفكارنا، ومعتقداتنا - تجربةً شخصية جداً وفريدة18. عندما نميّز هذه الحقيقة العصبية، سنصبح قادرين على التواصل بشكلٍ أفضل لأننا لن نفترض أنّ الآخرين يفهمون ما نقوله.

قيود الوعي اليومي

عيّن العلماء مستويات، أو حالات، عديدة من الوعي، وكلّ واحد منها تحكمه شبكات عصبية متميِّزة موزّعة في أنحاء الدماغ19. ولكنّ الشبكة التي أكثر ما تهمّنا هنا هي الوعي اليومي، الذي

يختلف عن الأشكال الأخرى من الإدراك التأمّلي الذاتي[20]. يتألّف الوعي اليومي من كلّ الأفكار، والمشاعر، والإحساسات العادية التي نكون مدركين لها في أي لحظة معيّنة، وهو يُشكِّل مشهداً محدوداً جداً من الحقيقة. إنه مثل لقطة فوتوغرافية؛ صورة صغيرة مأخوذة لمشهد بانورامي هائل، وتتغيّر المعلومات التي تحتويها من لحظة إلى أخرى، مُغيِّرةً إدراكنا للعالم[21].

يعتمد الوعي اليومي بقوة على الذاكرة العاملة القصيرة الأمد، وهو العملية التي نستخدمها لتشكيل جملٍ ذات معنى ونقلها إلى الآخرين الذين نتحدّث معهم. ولكن، كما ذكرنا في الفصل الأوّل، يمكن للمستمِع أن ينتبه فقط لقدرٍ صغير من المعلومات ولفترة وجيزة من الوقت. عندما نريد أن ننقل بوعي شيئاً إلى شخص آخر، تختار ذاكرتنا العاملة نحو ثلاث أو أربع قِطَع من المعلومات في كلّ مرة، ساحبةً إياها من مستودعاتنا الضخمة من المعلومات المخزّنة[22].

ولكن ما هي القطعة؟ إنها رزمة صغيرة من المعلومات المرتبطة التي اختارها الدماغ، والتي تمثِّل شعوراً، أو رأياً، أو فكرةً محدّدة، ويمكنه أن يحتفظ فقط بهذه القِطَع من المعلومات لما معدّله 20 إلى 30 ثانية تقريباً[23]. ومن ثمّ يتمّ التخلُّص منها من الذاكرة العاملة بينما يتمّ تحميل قِطَع جديدة من المعلومات. الأمر مثل النظر إلى مشهد طبيعي شاسع من الأشجار، والصخور، والنباتات، والطيور المسقسقة، وأشعة الشمس المترشّحة خلال أوراق الأشجار. لا يمكننا أن ننتبه بوعي لكلّ التفاصيل، ولهذا يدمج الدماغ كلّ المعلومات ويسمّيها غابة. يختار الدماغ كلمة واحدة لتمثيل تجربة معقّدة، ويستخدمها للتعامل مع الوضع الحالي، ومن ثمّ ينساها بينما يُحمِّل قِطَع المعلومات الأربع التالية في الذاكرة العاملة.

هذا ما يحدث بالضبط عندما نستمع إلى شخص آخر يتكلّم. يأخذ الدماغ كلّ الكلمات والمعاني المُتضمَّنة ويلخّصها إلى فكرة لحظية. إذا استخدم الشخص الذي يتكلّم الكثير جداً من المعلومات، فإنّ عمليّاتنا اللاواعية تختار عشوائياً الكلمات التي تبدو ذات صلة في تلك اللحظة.

يمكنك أن تخمِّن ما هي المشكلة. يعتقد معظمنا، عندما نتكلّم، أننا بحاجة إلى أن نعطي وصفاً تفصيلياً للشخص الآخر، غير مدركين بتاتاً أنه لا يستطيع أن يركّز إلا على أربع قِطَع صغيرة من المعلومات لفترة وجيزة جداً من الوقت.

دعنا نستخدم الفقرة السابقة كمثال. يمكنك أن تقولها في 10 ثوان تقريباً، ويمكنك حتى أن تقرأها في وقتٍ أقصر من ذلك. ولكنني أراهن أنك لن تتمكّن من تكرارها، حتى لو أعدت قراءتها لدزينة من المرّات. لماذا؟ لأنها تحتوي على 10 إلى 15 قطعة من المعلومات، وهي كمية تتجاوز إلى حدّ كبير القدر الذي يمكن للوعي اليومي أن يتدبّره. عندما اختبر الباحثون في جامعة ميسوري راشدين كباراً وصغاراً، وجدوا أنّ التذكُّر الدقيق لأي جملة لم يكن أمراً سهلاً، حتى لو كانت جملة مفردة مؤلّفة من 10 كلمات[24].

عندما نفهم قيود الوعي اليومي، يمكننا أن نستخدم هذه المعلومة لنصبح قادرين على التواصل بشكلٍ أفضل وذلك بالتكلُّم بإيجاز ثم سؤال الشخص الآخر إن كان قد فهم ما قلناه. إذا كان المفهوم الذي تريد نقله جديداً أو معقَّدا، فإنّ تكرار رسالتك بطرق مختلفة سيساعد دماغ الشخص الآخر على بناء استيعاب داخلي للعناصر الأساسية.

يمكننا أيضاً أن نحسِّن مهارات التواصل خاصّتنا بشمل حقيقة علمية عصبية أخرى: كلّما تحدّثنا ببطء أكثر، كان استيعاب المستمِع لما نقوله أكثر25. إنّ التحدّث ببطء يؤدّي أيضاً إلى استرخاء جسد المتكلِّم والمستمِع على حدّ سواء26. والنتيجة؟ إجهاد أقلّ وفهم أكبر، بأقلّ قدرٍ من الكلمات. إنها حالة مزدوجة الربح - لجسمك، ودماغك، وللشخص الآخر - والوصفة سهلة التذكُّر:

أبقِ جُمَلَك قصيرة

وتكلّم ببطء لثلاثين ثانية أو أقلّ

الإيجاز يقلِّل الخلاف

في بعض الأحيان، حتى الثلاثون ثانية تكون طويلة جداً، خصوصاً في الحالات المشتملة على انفعالات حادّة. عندما قدّم مارك مقاربة التواصل التعاطفي لأعضاء ائتلاف كاليفورنيا الجنوبية للطلاق التعاوني - منظّمة من المحامين، والمعالجين، والمستشارين الماليّين الذين يساعدون الأزواج على تسوية أمور الطلاق من دون نزاع - ابتدع سيناريوهاً مشتملاً على تمثيل أدوار. قام شخصان بتمثيل مواجهة عدائية رفض فيها كلا الطرفَين التوصّل إلى تسوية. حاول محامون مختلفون استراتيجيات مختلفة، من دون جدوى، لأنّ الطرفَين استمرّا في الجدال والدفاع عن موقفَيهما. وبالرغم من أنهما كانا يمثّلان، إلا أنه كان بإمكان أيّ شخص أن يشعر بتوتُّر حقيقي يتصاعد في الغرفة.

عندما لم ينجح قانون الثلاثين ثانية في حلّ الخلاف، قمنا بتغييره. اشتُرِط على الجميع، بمن فيهم المحامون، التقيُّد بجملة واحدة فقط، تستمرّ لعشر ثوان أو أقلّ. في غضون خمس دقائق، تمكّن المحامي من الانتقال بالمأزق إلى نقطة من الاتفاق المتبادل. بتقييد التواصل بشدّة، أُزيلت القدرة على إظهار الغضب. هذا هو الشيء العجيب بشأن الغضب. فهو لا يعطي الشخص إحساساً غير صحيح بأنه على حقّ فحسب، بل يولِّد عصبياً المزيد من الغضب.

عندما نعمل ضمن حدود زمنية مقيَّدة بشدّة، فإنّ أكثر الأفكار إبداعاً ونفعاً تبرز فجأةً في بعض الأحيان. عندما نُوقِف الثرثرة العقلية للوعي اليومي، فإنّ أشكالاً أخرى من المعالجة المعرفية ترِد إلى المقدِّمة. تشتمل هذه العمليات الحدسية الأعمق على عمليات عصبية مختلفة،

وهي تقيِّم أيّ وضع بصورة أسرع من الآليّات التي تستفيد من آليّات قِطَع المعلومات للذاكرة العاملة.

لا تخرج عن موضوع الحديث وتجنَّب الأصوات المُلهِية

عندما نقيِّد عمداً مدّة تكلُّمنا بثلاثين ثانية أو أقلّ، نحن نتعلّم أن نختار كلماتنا بعناية أكبر. لهذه المقاربة فائدة عصبية محدَّدة، لأنّ الكلام الذي لا صلة له بموضوع الحديث يشوِّش أنماط الترابط العصبي في الدماغ، ما يُصعِّب على المستمِع فهم ما يتمّ قوله فعلياً[27].

كما أنّ الكلام غير ذات الصلة يشوِّش مَلَكة التمييز عند المرء وقدرته على التعلُّم[28]. وجدت أكاديمية أبحاث سلاح الطيران أنه إذا تكلّم شخصان في الوقت نفسه، فإنّ قدرة الشخص على تمييز التلميحات اللفظية الهامّة تتناقص[29]. والواقع أنّ أي محادثة في الخلفية - كما عندما تكون جالساً في مطعم أو حجيرة في مكتب مزدحم - ستشوِّش قدرة دماغك على تنفيذ أي وظيفة عقلية[30]. وحتى سماع ضجيج حركة المرور يُعتبَر كافياً لإضعاف قدرة الشخص على التعلُّم[31]. نصيحتنا: إذا كانت المحادثة هامّة، جِد أهدأ مكان ممكن كي تتمكّن من التركيز كلّيًا على كلّ كلمة تسمعها.

الشعور بالوعي اليومي

يُعلّمنا التواصل التعاطفي كيف نصبح مدركين بشدّة للطريقة التي نفكِّر فيها عادةً، وفي اللحظة التي نحوِّل فيها انتباهنا نحو العمليات الداخلية للدماغ، تبدأ الوظائف الجزيئية، والخلوية، والكيميائية للدماغ بالتغيُّر[32]. جوهرياً، نحن ننشئ شكلاً جديداً من الوعي يعتمد على التأمُّل الذاتي والملاحظة.

عندما نحوِّل إدراكنا إلى أنفسنا، نحن غالباً ما نكتشف شيئاً مذهلاً: من المستحيل تقريباً أن نُوقِف عقولنا عن التفكير. والواقع أنّ الوعي اليومي يمتلك، على ما يبدو، دفقاً مستمرًّا من الحوار الداخلي، الذي يمكننا أن نتوافق معه بالطريقة نفسها التي نستمع بها إلى الآخرين. تُعرَف هذه العملية العصبية المستمرّة بالكلام الداخلي، وبإمكانها أن تطرح مشكلة حقيقية من خلال عرقلة قدرتنا على الانتباه لما يقوله الآخرون.

الصوت الداخلي للوعي

يشغل الكلام الداخلي معظم حياتنا الواعية، ويُشكِّل التجربة الداخلية للعلاقة[33]. وكما وجد الباحثون في جامعة تورنتو، فإنّ "الصوت الداخلي يساعدنا على ممارسة ضبط النفس بتعزيز قدرتنا على كبح دوافعنا[34]. والواقع أنّ التردّدات الأعلى للكلام الداخلي ترتبط بمستويات أقلّ من الحزن النفسي[35].

في العام 1926، لاحظ المُرَبِّي وعالم النفس السويسري، جان بياغت، أنّ العديد من الأولاد الذين تتراوح أعمارهم بين 3 و5 سنوات يبدأون في التحدُّث إلى أنفسهم. على سبيل المثال، عندما يبني طفلٌ بيتاً من الكتَل المضلّعة، سيعبِّر غالباً عن أفعاله بالكلمات: "سأضع الآن الكتلة الحمراء فوق الكتلة الزرقاء". وعندما ينتهي، قد يقول: "والآن سينهار كلّ شيء"، بينما يدفع الكتَل بيده لتسقط.

أطلق بياغت على هذا النشاط اسم "الكلام الأنويّ egocentric"، وهو يوضِّح كيف تبدأ اللغة في الهيمنة على حياتنا اليومية. نحن نستخدم كلامنا الداخلي لاتّخاذ قرارات ولتشكيل أفكارنا بطرق تساعدنا على نقلها إلى الآخرين، وكراشدين، نحن نستخدم كلامنا الداخلي للتدرّب على الكلمات التي تُوشِك أن تصدر منا.

يبدأ الكلام الداخلي في السنوات القليلة الأولى من الحياة، ونستمرّ في اختبار هذه الحوارات الداخلية طوال حياتنا[36]. يبدو أنه يحدث في النصف الدماغي الأيسر - الجانب الذي تتمّ فيه معالجة اللغة المجرّدة - وهو يلعب دوراً خاصًّا في توجيهنا نحو غيرنا من الناس في العالم[37]. يساعدنا الكلام الداخلي أيضاً على تنظيم إدراكنا لأنفسنا[38].

عندما تنتبه جيداً لكلامك الداخلي، ستكتشف أنّ لكلّ حالة عاطفية - غضب، خوف، اكتئاب، فرح، رضا، إلخ - صوتها وأسلوبها الخاصّ في التواصل. إذا رأيت أنّ هذا يبدو كاضطراب تعدُّد الشخصية، فلن تكون بعيداً جداً عن الحقيقة لأننا جميعاً نملك دزينات من الشخصيات الفرعية، ولكلّ واحدة منها مزاجها الخاصّ بها. عادةً ما تختلط هذه الأصوات الداخلية بعضها مع بعض وهي غير مُتميِّزة إلى حدٍّ ما، ولكن يمكن للرضّات الحادّة أن تفصل بين هذه الشخصيات، مُحرِّرةً إياها لتعمل بشكلٍ مستقل بعضها عن بعض.

بالرغم من أننا قد لا نكون دوماً مدركين لذلك، إلا أنّ هناك أصواتاً داخلية مختلفة تُعلِّق باستمرار على سلوكنا طوال اليوم. وأفضل مثال على ذلك هو كوننا ناقدين ذاتيّين: يقوم جزءٌ منا بعمل، ويهمس جزءٌ آخر: "ليس جيداً بما يكفي، سيشتكي منك الرئيس فعلاً". وليس من غير المعتاد أيضاً أن نجد أنفسنا نتناقش مع هذه الشخصيات المختلفة. نحن نرى قطعة من الملابس في متجر وتعجبنا، ولكنّ الأصوات الداخلية تبدأ بالهمس: "أنت لا تقدر مادياً على شرائها!"، و"لكني أستحقّها!" وهلمّ جرًّا.

سيكون لكلّ واحد من هذه الأصوات الداخلية تأثيرٌ مختلف على دماغك. فصوت النقد الذاتي سيُحفِّز دوائر اكتشاف الخطأ، بينما سيُحفّز الصوت المُطمئِن الدوائر العصبية المرتبطة بالتعاطف والحنوّ[39]. وبالتالي، يجب أن يكون واضحاً أنه إذا أردنا من الناس أن يثقوا بنا ويحترمونا، فنحن بحاجة لتطوير كلام داخلي إيجابي بصورة ثابتة.

يمكن للحوارات الداخلية السلبية أن تكون هدّامة بصورة خاصّة. على سبيل المثال، غالباً ما يختبر مرضى القَهَم (قلّة الشهوة للطعام) أصواتاً داخلية قاسية وقوية40. وهي تساعدهم على إخماد حافزهم للأكل، ولكنّ الصوت الداخلي السلبي يستمرّ في حثّ ثقتهم بأنفسهم، ولهذا يؤول مصيرهم إلى تجويع أنفسهم بطرق مهدِّدة للحياة. عندما يتعلّمون أن يتوقّفوا عن الاستماع إلى هذه الأصوات الهدّامة، يتحسّن سلوكهم الخاص بالأكل.

يعاني المدمنون على العمل مصيراً مماثلاً. فبغضّ النظر عن حجم إنجازهم، لا تدعهم شخصية الكمال الداخلية يهدأون: "عليك أن تعمل أكثر! ليس كافياً! ماذا سيحدث إذا فشلت؟" من أجل إيقاف سلوك النوع (أ) هذا، الذي يُتلف القلب والدماغ على حدّ سواء، يجب على العامل الوسواسي القسري أن يطوّر لغةً جديدة داخلية تقدِّر إلى حدّ كبير الأهداف اللامادية، مثل الصداقة والاهتمامات الباعثة على السرور.

تُعتبَر المماطلة شكلاً آخر من الكلام الداخلي الهدّام: "ماذا إن فشلت؟ لا أعرف ما يكفي لكي أنجح. حسناً، يمكنني معالجة هذه الأمور غداً". كيف تُوقِف هذا النوع من الكلام الداخلي؟ بمقاطعته عمداً واستبداله بعبارات تكرارية تعزّز الثقة واحترام الذات41. إذا غيّرت كلامك الداخلي، أنت تغيِّر سلوكك، وتحسِّن بالفعل وظيفة دماغك.

مراقبة كلامك الداخلي

نملك جميعاً القدرة على تغيير كلامنا الداخلي بطرق ستحسِّن حياتنا. ولكن عليك أوَّلا أن تتعلّم كيف تستمع "بأذنك الداخلية"، التي تشتمل على نظام دماغي منفصل عن ذاك المُتحكِّم بالكلام الداخلي42.

إليك تمرين صغير سيساعدك على تعيين هذه الأصوات الداخلية، وعلى التمييز بين الأصوات المفيدة والأصوات المشوِّشة. أولاً، أحضر ورقة وقلماً، وجِد مكاناً هادئاً لتجلس فيه. خُذ بضعة أنفاس عميقة، ثم تثاءب وتمطّط لمدّة 20 إلى 30 ثانية. كلّما استرخيت أكثر، كان من الأسهل عليك سماع كلامك الداخلي.

الآن، استرِح في كرسيك وابقَ صامتاً. حاوِل أن لا تفكِّر في أيّ شيء، وسرعان ما ستكتشف أنّ الأمر مثل لعبة كلمات قديمة يُخبرك فيها أحدهم أن لا تفكِّر في الأفيال. وعلى الفور، تبرز في ذهنك صورة فيل. والآن، تخلّص من ذلك الفيل وخذ نَفَساً عميقاً آخر. أغمض عينيك، وابقَ صامتاً لأطول مدّة ممكنة.

يصبح معظم الناس مدركين بسرعة لأفكار متجزِّئة تنساق داخل وخارج الوعي. عندما تلاحظ هذه الأفكار، دوّنها على ورقة مع أيّ شعور أو إحساس تكون مدركاً له. ثمّ دع الفكرة

تمضي، كما لو كانت سحابة في السماء. يساعدك هذا على البقاء محايداً بينما تراقب التغيُّرات المستمرّة في الإدراك.

بعد أن تدوِّن كلّ فكرة، خذ نَفَساً عميقاً آخر واسترخ، منتبهاً إلى أيّ شيء يحدث تالياً. واصِل المراقبة، ولاحِظ، وتجاهَل. كلّما فعلتَ هذا لفترة أطول، تصبح التجربة أكثر شدّة. ستزيد فترات الصمت أحياناً، وستقلّ أحياناً أخرى، إلى النقطة التي يمكن أن تشعر عندها أنك ستفقد أعصابك. كما قلنا آنفاً، لا يحب الدماغ أن يتغيّر، ومن المؤكَّد أنّ الأصوات الداخلية لا تحب أن يتمّ تجاهلها!

ولكن إذا جلست هناك وراقبت الأصوات، من دون أن تحكم عليها - وهو الجزء الأهمّ من هذه المعادلة - ستكون في طور تطوير أداة نفسية (سيكولوجية) قوية. وكما أثبتت ثماني دراسات عشوائية مضبوطة randomized controlled، يُعتبَر هذا التمرين واحداً من أسرع التقنيات لتقليل الإجهاد، والقلق، والنزق (حدّة الطبع)، والاكتئاب[43].

عندما تتعلّم كيف تُتقن إدراك نفسك والآخرين بعمق، ستكون أقلّ احتمالاً للوقوع في حالات عاطفية هدّامة ستُخرِّب قدرتك على التواصل بفعّالية وتعاطف مع الآخرين.

تحويل الكلام الداخلي السلبي

ليس الكلام الداخلي سيئاً بالضرورة. فهو يساعدنا على تدبُّر التفاعلات العاطفية القوية، ويمنحنا القوة لتعديل السلوك غير الملائم[44]. إذا كنت تشعر بالتوتُّر، أو القلق، أو الإجهاد، يمكن للكلام الداخلي الإيجابي أن يساعدك على الإحساس بالهدوء[45]. وبالنسبة إلى الأشخاص المنهمكين في ألعاب رياضية فعّالة، فإنّ الحديث الذاتي الإيجابي يُحسِّن أداءهم[46]. الأمر كما لو كان لديك مدرِّب داخلي، ولكن عليك أن تطوّره بنفسك وتتخلّص من النصيحة السلبية.

لنقل إنك الضارب الأعلى في لعبة البيسبول التي ترعاها الشركة. يمكن أن يكون الكلام الداخلي بسيطاً جداً مثل إخبار نفسك: "أستطيع القيام بذلك!" أو يمكن أن يكون معقَّدا جداً مثل ابتكار استراتيجية لخداع الرامي (القاذف). ولكن لنقل أنك هُزِمت. هناك ميلٌ لأن يلومك صوتٌ داخلي، أو أحدهم، لهزيمتك. هذا هو الكلام الذي يلزمك أن تقاطعه، وتستبدله بتقييم للطريقة التي يمكنك بها أن تُحسِّن أداءك في المرة القادمة التي تكون فيها الضارب الأعلى.

عندما يصبح الكلام الداخلي سلبياً - وهو ما يمكن أن يحدث حتى لأكثر الناس نجاحاً في العالم[47] - سيولِّد، مع الوقت، مشاكل كثيرة. يمكن أن يحفّز اضطرابات الأكل، والسلبية (الهمود)، والأرق، ورُهاب الخلاء، والاختلال الوظيفي الجنسي، وقلّة احترام الذات، والاكتئاب. ويمكن أن يجعلك تترك عملك بطريقة هدّامة، ويمكن أن يقودك إلى معاملة عائلتك بازدراء.

من ناحية أخرى، يحسِّن حديث النفس الإيجابي الانتباه، والاستقلالية، والثقة بالنفس، والأداء في العمل48. لا يبدو أنّ الكلمات نفسها تهمّ، طالما أنها إيجابية، ومكرّرة، وواقعية. وعليك أن تستخدم كلماتك لإنتاج خطّة. على سبيل المثال، إنّ مجرّد تمنّي جني مليون دولار لن يجعلك تجني سنتاً واحداً، ولكن إذا استخدمت كلامك الداخلي الإيجابي للإتيان بخطة ماليّة موثوقة، فستزيد فرَص نجاحك بشكلٍ هائل. ولكن في اللحظة التي تتسلّ فيها مشاعر عدم الثقة بالذات، ستُضعِف حافزك نحو بلوغ أهدافك وأحلامك.

توصي سارا وايت، وهي بروفسورة في جامعة كاليفورنيا في سان فرانسيسكو، ومدرِّبة متميِّزة للمجتمع الطبي في مجالَي القيادة والتواصل، بهذه الخطوات لتحويل الكلام الداخلي السلبي إلى حديث نفس إيجابي. سيُحسِّن هذا أداءك، ورضاك عن نفسك، ونجاحك المهني49:

- **راقِب كلامك الداخلي واحتفظ بسجلّ أفكار**
- **واجِه ناقدك الداخلي وأعد كتابة نصوص مقيِّدة للذات**
- **استبدِل الأفكار السلبية بحوار داخلي إيجابي**
- **ابحث عن المنحة والفرصة في كلّ عقبة تواجهها**
- **ركِّز على إنجازاتك، وليس على إخفاقاتك**
- **راجِع، وعزِّز، وتدرّب على حديثك الذاتي الجديد**

من الواضح أنّ حديث النفس يفي بأغراض عديدة، ولكنه أيضاً يمكن أن يلهينا عن توجيه كامل انتباهنا لما يقوله الشخص الآخر. بدلاً من الاستماع، نحن غالباً ما نتدرّب لاشعورياً على ما نريد قوله تالياً، ومتى ما انقسم انتباهنا بهذا الشكل، فهو يعرقل العمليات التي تحكم الذاكرة، والمعرفة، والإدراك الاجتماعي50.

يُخرجنا الكلام الداخلي من اللحظة الحالية. قد يكون أساسياً لحلّ المشاكل الصعبة، ولكنه يمكن أن يلهيك عن الاستماع الفعلي للشخص الآخر.

صوت البصيرة

مع التدريب الكافي، يمكن أن يقود الإدراك العميق لكلامنا الداخلي إلى اكتشاف مدهش. سيظهر صوتٌ جديد بين الحين والآخر: صوت الحدس. وهو غالباً ما يُسبَق بفترة طويلة من الصمت الداخلي، يتبعها تبصُّرٌ واعٍ. في تلك اللحظة، قد تحصل على لمحة للصورة الأكبر.

يصعب غالباً التعبير كلامياً عن هذا النوع من التبصُّر الحدسي، ولكنه يبدو حقيقياً. تلك هي "وجدتها Eureka" أو تجربة "آها aha" التي ارتبطت، لدهور، بومضات مبدعة من التبصُّر. يتبيّن

أنّ هذه، أيضاً، هي تجربة فريدة مُقادة باللغة، وهي تجربة يحكمها النصف الدماغي الأيمن51. تُحفِّز جزيرة ريل والحزام الأمامي، اللذان يحكمان أيضاً مشاعرنا الخاصة بالتعاطف52، وفي لحظات الإدراك العميق هذه، تزداد اهتزازات موجات غاما الدماغية بشدّة بينما يتضاءل الوعي اليومي53. تحدث إعادة تركيب معرفي، ويبدو العالم فجأةً مختلفاً54.

قد يستمرّ الشعور لثانية، أو يبقى معك طوال الحياة، ولكنّ القصص المرويّة هي نفسها: يبرز وعي جديد يتيح لنا أن نعمل بأقصى طاقتنا، وبمزيد من الكفاءة، وبإحساس أعمق من الرضا الشخصي والسلام الداخلي.

لغة الصمت: هل هي ذهبية حقاً؟

حتى الآن، ركّزنا على الكلام الداخلي والأفكار، وتأثيراتهما على الوعي والدماغ. ولكن ماذا عن الصمت؟ هل له أي قيمة عصبية في حدّ ذاته؟ نعم. والواقع أنّ عدم التوقُّف لبضع ثوان بعد كلّ عبارة موجزة تنطق بها، سيؤدّي إلى تناقص قدرة المستمِع على استيعاب كلماتك55. والأمر صحيح أيضاً عندما تستخدم كلمات تقنية أو غير مألوفة، حيث يستغرق دماغ المستمِع وقتاً أطول لمعالجتها. ولهذا، عليك أن تتحدّث بإيجاز، وتصمت - لبضع ثوان فقط - عند نهاية كلّ عبارة أو جملة.

يعرف المعلِّمون، والمعالجون، والممثّلون، والخطباء العلنيّون قوة التوقُّف القصير في الكلام، وهم يتعمّدون ممارسته في عملهم. يفعل البائعون والمدراء التنفيذيون الأمر نفسه لأنهم يعرفون أنه يُحدِث اتصالاً أعمق بين الناس. وهم يعرفون أيضاً مدى أهمية إعطاء الشخص الآخر فرصةً للتحدُّث لأنها الطريقة الوحيدة للتبصُّر في رغباته وحاجاته. يتطلّب الاستماع العميق صمتاً، ما يعني أنّ علينا أن ندرِّب عقلنا على إبعاد نفسه عن الكلام الداخلي المُولَّد ضمنه.

يطرح هذا سؤالاً مثيراً للاهتمام: هل يمكن فعلاً بلوغ حالة حقيقية من الصمت الداخلي؟ نعم، ولكن لفترات زمنية وجيزة فقط. فحتى لو كنت في حيّز عازل للصوت، فإنّ الجزء السمعي من دماغك سيصبح مُنشَّطاً على الفور، وستسمع تلقائياً رسائل كلامية56. بتعبير آخر، ليس الدماغ معتاداً على الصمت لأنّ الكثير جداً من الصمت يمكن أن يكون دليلاً على الخطر. عندما تتوقّف أصوات الطيور والحيوانات الطبيعية في غابة، فهذا يعني عادةً أنّ هناك حيواناً مفترساً على مقربة.

الإصغاء إلى الصمت بين الكلمات

إليك تجربة صغيرة نودّ أن تُجرِّبها. ستبدو غريبةً جداً في البداية، ولكنها ستساعدك على سماع كم يمكن لعقلك أن يكون مشغولاً بينما يخترع الكلمات التي يريدك أن تقولها. يمكنك أن تقوم بهذا التمرين منفرداً، ولكن من الممتع أكثر أن تقوم به مع شريك.

كلّ ما عليك فعله هو أن تقول جملةً واحدة بصوت عال. ولكني أريدك أن تتوقّف لثانية واحدة بين كلّ كلمة وكلمة. ثمّ أريدك أن تقول جملةً ثانية، وفي هذه المرة توقّف لثانيتَين بين كلّ كلمة وكلمة. ومع كلّ جملة إضافية، توقّف لثانية إضافية، ولاحِظ كيف يبدأ كلامك الداخلي في التفاعل. أؤكّد لك أنه سيصبح ضاجًّا إلى حدّ كبير ومُثاراً.

على نحوٍ مثير للاهتمام، عندما نُجري هذه التجربة في وُرَش العمل، فإنّ المتكلِّم يشعر عادةً بقلق متزايد، ولكن يكون من شأن المستمِع أن يشعر بهدوء أكثر. من أجل منحك إحساساً موجزاً بهذه التجربة الآن، إقرأ الجملة التالية بصوت عال، متوقِّفاً لأربع أو خمس ثوان بين كلّ كلمة وكلمة:

بينما تقول هذه الجملة

ببطء، لاحِظ ما تختبره

بين كلّ كلمة وكلمة.

اقرأ الجملة مرة أخرى بصوت عال، وأطِل التوقُّف بين الكلمات، قائلاً الكلمات ببطء أكثر ممّا فعلت في المرة السابقة. مطّ كلّ كلمة تقولها وانتبه لأصوات حروفها. بدلاً من القلق بشأن تعبير رسالتك، خذ بعض الوقت فقط لملاحظة تجربة التكلُّم ببطء.

سيسمع معظم الناس، عند قيامهم بهذا التمرين، جميع أنواع التعليقات الداخلية بين كلّ كلمة وأخرى: "هذا سخيف". "هذا غريب". "من السخف التكلُّم بهذه الطريقة". يتباطأ الكلام الداخلي أحياناً، ولكنه سيتسارع في معظم الأحيان. الأمر كما لو أنّ العقل يشعر بضرورة التكلُّم بسرعة كي يتمكّن من قول كلّ شيء يظنّ بأهمية قوله. غالباً ما يتكلّم الناس بسرعة، ولفترات طويلة من الوقت، لأنهم يظنّون أنهم إذا لم يشرحوا كلّ شيء بشكلٍ كامل ومفصَّل، فإنّ الشخص الآخر لن يتمكّن من الفهم. ولكن إذا تذكّرت القاعدة الذهبية الخاصة بوعي الذاكرة العاملة، فستعرف أنّ الشخص الآخر سيتذكّر جزءاً صغيراً فقط ممّا تقوله.

عندما تتكلّم ببطء مفرط، ستبدأ في استخدام الفواصل الزمنية القصيرة بين الكلمات لاختيار كلّ كلمة. يمكنك فعلياً أن تفكّر في ما تريد قوله في أثناء قولك له. وفي غضون دقائق، قد تبدأ حتى في ملاحظة أنك تستطيع أن تنقل قدراً كبيراً من المعلومات باستخدام نصف عدد الكلمات التي تستخدمها عادةً.

عند القيام بهذه التجربة مع شريك، قل فقط جملةً واحدة، ثمّ دع الشخص الآخر يتكلّم ببطء، واستمرّا في تبادل الكلام لمدّة 10 دقائق على الأقلّ. ستجد أنّ الاستماع إلى شخص يتكلّم هو أمرٌ ممتع حقاً، وسرعان ما سينتابك إحساس أنك قد بدأت في فهم كلامه بعمق ودقة أكبر. إنها تجربة مدهشة، ولهذا نحن نقترح بقوة أن تجرِّب هذا التمرين مع عدّة من أصدقائك أو أفراد عائلتك، ومن ثمّ جرّبه مع عدّة من زملائك في العمل.

إليك ما حدث عندما جرّب مارك لأوّل مرّة هذا التمرين مع زوجته قبل بضع سنوات. أُنفِقت الدقائق القليلة الأولى في التعوّد على سرعة الكلام غير المعتادة. ثمّ وجّه مارك سؤالاً لسوزان، متكلِّماً ببطء مفرط: "كيف - تبدو - لك - طريقة - الكلام - هذه؟".

قالت سوزان: "إنها - تعجبني".

سأل مارك، بعد أن توقّف لخمس ثوان تقريباً: "لماذا؟".

"لأنها - لا - تجعلني - متوتّرة".

ردّ مارك ببطء: "ولكن - ليس - هناك - انفعال - في - صوتي".

قالت سوزان: "أعرف. عندما - تكون - منفعلاً - أظنّ - أحياناً - أنك - مجنون".

سكت مارك لفترة طويلة قبل أن يتكلّم: "الأفكار - تتسارع - في - عقلي - الآن". سكوت طويل آخر قبل أن يقول: "من دون العاطفة، ستنتهي حياتي الكلامية".

لم تردّ سوزان.

استمع مارك إلى كلّ الأفكار الداخلية، ليختار منها الفكرة الأنسب. واثقاً بحدسه، قال أخيراً: "هل - تريدينني - فعلاً - أن - أتكلّم - بهذا - البطء؟".

قالت سوزان على الفور، من دون توقُّف: "نعم!".

"لماذا".

أجابت: "لا - أعرف. أنا - ألاحظ - هذا - للمرّة - الأولى - فقط. عندما - تتكلّم - بالشكل - المعتاد - أُصاب - بالتوتُّر".

"ولكن - ليس - هناك - انفعال - في صوتي".

"انفعالك - هو - الذي - يخيفني".

فكّر مارك لفترة طويلة في شأن ذلك. بدا غير معقول، ولكن إذا كان قد أبعد زوجته عنه، فما المانع من المحاولة؟ سألها: "إلى - متى - تريدين - مني - القيام - بهذا؟".

"حتى - الميلاد!".

صاح مارك متعجِّباً: "خمسة أشهر؟"، ناسياً أن يتوقّف بين كلماته.

أجابت زوجته مبتسمة: "نعم. خمسة - أشهر".

تسارعت جميع أنواع الأفكار في عقل مارك: "الميلاد؟ خمسة أشهر؟ مستحيل! أنا أجعل زوجتي متوتّرة؟ عجباً! لم تقل لي هذا أبداً من قبل. أهي مشكلتها؟ أم مشكلتي؟" استمرّت الأفكار في التسارع في عقله، ثمّ هدأت أخيراً وسكنت.

اتفّقا على مواصلة التحدّث ببطء مفرط، وبالرغم من أنهما لم يقوما بذلك لأكثر من أسبوع أو اثنين، إلا أنها كانت واحدةً من أكثر الفترات تحويلاً في علاقتهما. تحدّثا ذلك المساء لأربع ساعات بشأن أحداث مزعجة حصلت قبل عشر سنوات، ولم يكونا قادرَين أبداً على معالجتها برضاً متبادل. وعلى مدى الأسبوعَين التاليَّين، استمرّا في حلّ خلاف تلو خلاف، وهما الآن متّفقان شكلياً على التكلُّم ببطء جداً أحدهما مع الآخر متى ما برزت محادثة صعبة.

تلعب العواطف دوراً هامًّا في عملية التواصل، ولكن عند تقديمها مع كثيرٍ جداً من "الدراما"، يمكنها أن تستثير ردود فعل دفاعية في الكثير من المستمعين. غالباً ما نكون غير مدركين للتأثير العاطفي لكلامنا على الآخرين، والمثال أعلاه يذكّرنا أننا يجب أن نحصل دوماً على تغذية راجعة من الآخرين. اسألهم ماذا يمكنك أن تفعل لتتواصل بشكلٍ أفضل، وتذكّر أنّ كلّ شخص سيطلب على الأرجح أسلوباً مختلفاً من التفاعل. إذا أردنا أن نتفوّق في محادثاتنا مع الآخرين، علينا أن ندرك أنّ كلّ حوار هو تجربة فريدة، وأنّ كلّ حوار - حتى مع الشخص نفسه - قد يتطلّب منا أن نعدّل نبرة صوتنا والوقت الذي نستغرقه في التكلُّم والاستماع بعضنا إلى بعض.

علاوة على ذلك، عند التحادث مع أناس قد تكون لديهم جراحات داخلية عميقة ناشئة عن تفاعلات سابقة، قد نحتاج إلى المزيد من الوقت والاهتمام للتأكُّد من أنّ كلماتنا لا تضغط على مفاتيح مخفيّة، قد يكون المستمِع نفسه غير مدرك لها.

تُعتبَر ممارسة الكلام البطيء طريقة ممتازة نضمن بها اختيار أفضل الكلمات لنَقْل ما نريد قوله فعلياً بعضنا لبعض. وعندما يُضغَط على المفاتيح العاطفية، فإنّ كلماتنا ولغة جسدنا، إن نحن تكلّمنا ببطء عمداً واستعملنا نبرة صوت ودودة قدر الإمكان، ستساعدان الشخص الآخر على الاسترخاء. يمكن للثقة والتعاطف أن يُضعَفا بتعبير سلبي واحد، ولكن يمكن إعادة بنائهما إذا ولّدنا الحنوّ عمداً أحدنا تجاه الآخر.

تحسين الصمت

عندما تتعلّم كيف تكون مراقِباً صامتاً لأفكارك الخاصة ومشاعرك، ينشأ نوعٌ مختلف من الصمت. في ذلك الصمت، غالباً ما يصبح الناس متبصِّرين، ويدركون أنهم يراقبون أنفسهم. ومن ثمّ تراودهم فكرةٌ أخرى: من هو هذا الشخص الذي يقوم بالمراقبة؟ هذه "النفس"، إذا كان بإمكاننا

أن نسمّيها كذلك، تختلف عن كلّ الأفكار التي لدينا عادة بشأن من نكون، ومن شأنها أن تكون هادئة، وساكنة، وصامتة في الدرجة الأولى. إنها تراقب، ولكنها لا تتفاعل. وهي تستمع ونادراً ما تتكلّم، ولكن عندما تفعل، يختبرها معظم الناس كشكلٍ من الحكمة الداخلية.

في الصمت المُحدَث بواسطة هذا الشكل الفريد من الإدراك، يمكننا أن نحسِّن قدرتنا على التوقع بشأن المستقبل، وهذا يتيح لنا اتّخاذ قرارات أفضل تتعلّق بعملنا وحياتنا57. وفقاً للباحثين في معهد العلوم العصبية في سان دييغو، فإنّ النفس المراقِبة "تبدو لازمة للحفاظ على الحالة الواعية"58.

إنه تناقض مثير للاهتمام: نحن بحاجة إلى إيجاد نفس مراقِبة كي نكون واعين، ولكنّ معظمنا غير واعٍ للنفس المراقِبة! بدلاً من ذلك، نحن ننتبه أكثر بكثير إلى الصورة الذهنية الذاتية الأكثر سطحية لمن نظنّ أنه نحن. تمتلئ هذه الانطباعات بكلّ تخيُّلاتنا وتقديراتنا الشخصية بشأن من نريد أن نكونه ومن نخشى أن نكونه، ولكن لا شيء من هذه الأفكار دقيق. عندما نتعلّم كيف نستخدم نفسنا المراقِبة لمراقبة تلك الصوَر الذهنية الأخرى، نحن نبدأ في إدراك أنها ليست حقيقية بالضرورة. إنها مجرّد آراء - من أنفسنا ومن الآخرين - تقبّلناها على مرّ السنين. تقترح الأبحاث الناشئة حول الوعي أنّ النفس المراقِبة يمكن أن تستوعب صورةً أدقّ للحقيقة. لا يبدو أنها تنزعج كما تفعل نفسنا الطبيعية، وكلّما ازداد تأمّلنا لهذا الشكل الأعمق من الإدراك، أصبحنا أقلّ قلقاً واكتئاباً59.

نحن لا نولَد بقدرة واعية على مراقبة إدراكنا الخاص، ولكنّنا نستطيع أن نطوِّر هذه المهارة باستخدام التمارين المشمولة في كامل أنحاء هذا الكتاب. والواقع أنّ امتلاك نفس مراقِبة قوية يتوقع بحُسْن حال مُعزَّز60. تقلِّل النفس المراقِبة إجهادنا العاطفي61، وتجعلنا أكثر إدراكاً اجتماعياً لاحتياجات الآخرين62. ولهذا السبب نحن نعتبر التأمُّل الذاتي العميق عنصراً أساسياً في مقاربة التواصل التعاطفي.

الحقيقة هي أننا لسنا بحاجة إلى أن نتحدّث بقدر ما نظنّ أننا يجب أن نفعل. ففي الدرجة الأولى، نحن نكرّر فقط الكلام الداخلي الذي يستخدمه دماغنا لدمج القدر المربِك من المعلومات المتدفّقة في الوعي. إذا أخذنا بضع لحظات للرجوع للخلف ومراقبة عالم الحوار الداخلي هذا، فسنكتشف أنه لا حاجة بنا إلى قول معظم الكلمات التي نسمعها بأذننا الداخلية للآخرين. فَهُم أيضاً لديهم حواراتهم الداخلية الخاصة التي عليهم أن يصغوا إليها.

لكن إذا أردنا أن تكون حواراتنا مثمرة ومفيدة أكثر، فإنّ على المتكلِّم والمستمع على حدّ سواء أن يبطئا في الكلام بما يكفي كي يسمحا للحكمة الداخلية للنفس المراقِبة - حدس المرء - أن تنشأ

من فترات الصمت الوجيزة التي نُحدثها بين الكلمات. وفي تلك الحالة المحسَّنة من الوعي، ستختار كلماتك بحكمة أكبر.

وكما قال حكيم ثاقب الرأي: "قبل أن تتكلّم، اسأل نفسك هذا السؤال: هل ستحسِّن كلماتُك الصمت؟".

الفصل الخامس
لغة التعاون

لو كنّا مخلوقات أنانية ومنعزلة بالكامل، لكانت حاجتنا إلى التواصل ضئيلة جداً. سنقوم فقط بما نريد أن نقوم به، في الوقت الذي نشاء. ولكن إذا كان سلوك جميع الكائنات الحية على هذا المنوال، فإنّ التنافس على الأصناف النادرة - مثل الطعام، أو الماء، أو الشريك - سيتحوّل على الفور إلى نزاع عنيف. وبالتالي، فقد عيّن علماء الأحياء (البيولوجيون)، في كامل أنحاء العالم الطبيعي - آلافاً من استراتيجيات العلاقات المتبادلة المصمَّمة للحفاظ على السلام. يمكن اختصار هذه الاستراتيجيات بكلمتَين: التواصل التعاوني.

من أجل البقاء، لا بدّ من وجود توازن بين حجم ما نأخذه، وحجم ما نتشارك به، وحجم ما نعطيه للآخرين الذين لا يستطيعون إعالة أنفسهم. ولكن يبقى السؤال: هل يميل البشر لأن يكونوا أكثر أنانيةً أو تعاوناً؟ وأكثر طمعاً أو كرماً؟

عندما بدأنا بتطوير هذا الكتاب، كنّا ميَّالين إلى الاعتقاد بكون البشر أنانيين جوهرياً. والواقع أنّ أحد مؤلَّفاتنا المبكرة كان الدماغ الأناني The Selfish Brain، الذي أعدنا فيه صياغة المؤلَّف الكلاسيكي الجين الأناني The Selfish Gene لريتشارد دوكينز. هناك ما يكفي من الدليل لدعم حجّة الأنانية، ولكنّ الأبحاث الممتدّة لسنوات أقنعتنا أنّ العكس هو الصحيح. إنّ الحرّية لنكون أنانيين بصورة تامّة تُعطَى لنا فقط كأطفالٍ رضّع. تكون أدمغتنا عند الولادة غير نامية إلى حدّ كبير بحيث يجب علينا أن نعتمد على مقدِّمي الرعاية لتزويدنا بكلّ احتياجاتنا.

مع ذلك، فإنّ أنانيتنا لن تستمرّ طويلاً. فما إن نصبح قادرين على الاهتمام بأنفسنا، حتى يطالبنا أفراد عائلتنا بالمبادلة بالمثل. علينا أن نتعلّم إشراك أشقّائنا وأصدقائنا في ألعابنا، وعلينا أن نقوم بأعمال منزلية روتينية لوالدَينا، وعلينا أيضاً أن نحدّ من دوافعنا الأنانية عندما ندخل إلى المدرسة. وإذا لم نفعل، نُعاقَب. نحن نُطرَد إلى غرفتنا، أو إلى زاوية حجرة الدراسة، أو نُحرَم من الاتصال الاجتماعي، وهذه الرسالة المؤلمة توضِّح لنا أنّ الأنانية نادراً ما تُحتمَل في ميدان الحياة الاجتماعية.

مع ذلك، يبقى هناك صراعٌ داخلي. إذا اضطررنا أن نشرِك الآخرين في شيء ذي قيمة لنا، تبرز الكثير من الأسئلة. على سبيل المثال، ما حجم المشاركة المفروضة علينا، وإلى متى؟ يطرح هذا أسئلة أخرى تتعلق بدرجات الإنصاف والكرم، ولكن ليست هناك إجابات واضحة بما يكفي لإرشادنا. بما أنّ كلّ حالة تختلف عن غيرها، وتشتمل على أناس مختلفين ذوي أفكار مختلفة في

ما يتعلق بهذه القِيَم، فإنّ علينا أن نلتفت إلى كلماتنا ونتفاوض للوصول إلى اتّفاق. وإذا فشلنا في إيجاد حلّ يرضي الطرفَين، فإنّ الشخص الآخر لن يتعاون معنا. الأمر صحيح أيضاً بالنسبة إلى العمل. لن يوظّفنا أحد ويعطينا المال ما لم نُعطِه شيئاً ذا قيمة في المقابل.

ليست هناك لغة للأنانية. ليس هناك تبادل للملكية أو الكلمات، لأننا ببساطة نأخذ ما نريد من دون سؤال. ولكنّ الإنصاف يتطلّب تعاوناً، والتعاون يعتمد كلّيًا على مجموعة مؤتلفة من الحوار، والمقايضة، والتسوية، والتغيُّر السلوكي. هذه هي العناصر الأساسية التي تمّت دراستها في حقلَين جديدَين من حقول الأبحاث: علم الاقتصاد العصبي وعلم الأعصاب الاجتماعي.

بإجراء مسح دماغ للناس خلال انهماكهم في تنوُّع من التبادل الكلامي الماليّ، اكتشفنا حقيقة جوهرية بشأن الطبيعة البشرية: في الحالات الاجتماعية، نحن نكافئ الناس المحبِّين للمساعدة بلطف وكرم ونعاقب أولئك الأنانيين، حتى لو كان العقاب يعود علينا بشيء من الضرر1. وكلّما رأينا الناس يتصرّفون بطرق مُنصِفة وتعاونية ولطيفة أكثر، كنّا أكثر استعداداً لتشكيل علاقات صداقة طويلة الأمد معهم2.

هل جميع الكائنات الحية تتواصل وتتعاون؟

ليس البشر وحيدين في التواصل التعاوني بعضهم مع بعض على هذا الكوكب. وفقاً للبيولوجي جويل ساتشز، في جامعة كاليفورنيا، فإنّ التعاون "يعمّ كلّ مستويات المنظّمة البيولوجية"3. فحتى البكتيرية الأكثر بدائيةً تُظهر سلوكاً اجتماعياً مدهشاً تحكمه أشكالٌ محدّدة من التواصل الكيميائي4. والواقع أنّ بإمكان النباتات أن تتواصل بعضها مع بعض بطرق تشبه تلك للبشر على نحوٍ لافت. تتواصل أشجار الحور، والبندورة، وفاصوليا ليما في ما بينها - عبر الهواء وعبر جذورها5 - ويمكنها حتى أن تتواصل مع أنواع مختلفة من النباتات، والحيوانات، والكائنات المجهرية.

مثل البشر، تستخدم النباتات استراتيجيات التواصل خاصّتها لتتعاون بعضها مع بعض ولحماية نفسها من الأعداء. على سبيل المثال، يمكن فعلياً لبعض النباتات أن "تصرخ طالبةً النجدة" عندما يتمّ أكلها من قِبَل حيوان عاشب، ويمكن لصيحاتها أن تجذب حيوانات لاحمة. ويبدو حتى أنّ بعض النباتات تملك القدرة على "الاستماع"، بينما تبدو نباتات أخرى صمّاء6. لا تستخدم النباتات الكلمات، ولكنها تملك بالفعل مُستقبِلات إشارية وممرّات مشابهة لشبكات التواصل الحادثة في الدماغ البشري7. للنباتات أيضاً شكلها الخاص من الكلام الداخلي. على سبيل المثال، يمكن لبعض النباتات استعمال شبكاتها الوعائية لإرسال إشارات هرمونية لأجزاء أخرى من النبتة8.

يطلق علماء الأحياء على هذه العملية اسم "تواصل النبات البينيّ (أو الضمني)"، ولكن بالنسبة إلينا، فإنّ هذه العملية تذكّرنا بأنّ التواصل يحدث عبر مستويات عديدة غير لفظية؛ ليس فقط في النباتات، بل أيضاً في البشر. اقترح جيمس لافلوك في كتابه، غايا Gaia، أنّ الأرض بأكملها تمثّل كائناً حياً بنظام تواصل خاصّ يعمل لإحداث كائن حيّ تكاملي تعاوني في جميع أنحاء الأرض. ومع ذلك، وخلافاً للنباتات ومعظم الكائنات الحية الأخرى على الأرض، بإمكاننا نحن فقط، كبشر، أن نختار بوعي زيادة مستوياتنا من التواصل بتغيير الطريقة التي نتواصل بها مع الآخرين.

التعاون البشري والتجاوب (الرنين) العصبي

باختصاره إلى أساسياته، يشتمل التواصل على النقل الدقيق للمعلومات من دماغ إلى آخر. نحن نقوم بهذا من خلال عملية التجاوب العصبي، ويحدث التعاون كلّما استطعنا أن نحاكي أكثر النشاط العصبي في دماغ الشخص الآخر. إذا راقبنا بتمعُّن وجه الشخص، وإيماءاته، ونبرة صوته، سيبدأ دماغنا بالتراصف مع دماغه، وهذا يتيح لنا أن نعرف بصورة أتمّ ما يفكّر، ويشعر، ويعتقد به الشخص الآخر.

أوضح الباحثون في مختبر الدماغ الاجتماعي في هولندا هذه النقطة بجعل أزواج يلعبون لعبة التمثيلية التحزيرية (لعبة تُمثَّل فيها معاني الكلمات). وُصِل أحد الشريكَين بماسح fMRI، وظهرت كلمة على شاشة. قام هذا الشريك بإيماءات يدوية لشرح الكلمة، وصُوِّر فيلم يعرض الإيماءات. ثمّ وُصِل الشريك الآخر بالماسح، وشاهد الفيلم، وحاول أن يخمّن ما كانت الكلمة. والنتيجة؟ عندما كان الشخص الآخر ينجح في تخمين الكلمة، كانت مناطق مماثلة في دماغَي المرسِل والمتلقّي تُحفَّز، خصوصاً في المناطق المرتبطة بمعرفة اللغة والكلام[9].

يخبرنا هذا عدّة أشياء هامّة: أنّ الكلمات يمكن أن تُنقَل من خلال إيماءات محدَّدة، وأنّ الإيماءة والكلمة على حدّ سواء تحفِّزان مناطق مماثلة في الدماغ ترتبط باستيعاب اللغة. ووفقاً للباحثين في معهد ماكس بلانك للمعرفة البشرية والعلوم الدماغية، فإنّ "الإشارات اليدوية ذات المعنى الرمزي يمكن غالباً أن تُستخدَم بنجاح أكبر لنقل المقصد مقارنةً بالكلمات"[10].

الأهمّ ما تؤكّده هذه الدراسة بشأن ما قلناه حول التجاوب العصبي: إذا كنت تريد حقاً أن تفهم ما يقوله الشخص الآخر، عليك أن تستمع إليه بعمق وتراقبه بدقة قدر الإمكان. ومن دون ذلك، لن يحاكي دماغنا النشاط العصبي لدماغ الآخر. إذا كنّا لا نستطيع أن نحفِّز في دماغنا ما يفكّر ويشعر به الشخص الآخر، فلن نكون قادرين على التعاون بعضنا مع بعض.

من المفيد أيضاً أن تكون أنظمتنا الاعتقادية متراصفة مع تلك للآخرين لبلوغ تعاون أمثل. إذا لم تكن كذلك، سيكون علينا أن نتحاور بعضنا مع بعض لإيجاد أرضية مشتركة بالاتّفاق على هدف مشترَك متبادَل سيرضي جميع الأطراف قدر الإمكان. وإذا لم نستطع أن نجد أرضية مشتركة، ستنهار عملية التواصل، وسيتلاشى أيّ أملٍ بالتعاون. وكما أظهر الباحثون في جامعة جنيف، عندما يكون هناك تطابق في الأهداف الشخصية، فإنّ الأنظمة الدماغية المرتبطة بالتعاون تُحفَّز[11].

لقد صُمِّم كلّ عنصر من عناصر التواصل التعاطفي لإحداث تجاوب عصبي بين شخصَين أثناء تحادثهما، وإذا دخلتَ محادثةً بنيّة إحداث تبادل كلامي عادل، فستُحفِّز الدوائر التعاونية في دماغك. تُظهر الأبحاث الأحدث أيضاً أنه كلّما حاكيتَ وعكستَ أسلوب التواصل للشخص الآخر، ستزيد التجاوب العصبي بينكما، وسيولِّد هذا المزيد من التعاطف، والتعاون، والثقة[12].

تقترح أبحاثٌ أخرى أنه عندما تضع نفسك في حالة عقلية تعاونية وتعاطفية، فإنّ حالتك العاطفية قد تعمل مثل عدوى اجتماعية، منتشرةً في أنحاء بيتك، ومحيط عملك، وحتى مجتمعك، مثل فيروس[13]. جوهرياً، يمكننا أن نجعل المزيد من الناس ينحازون لقِيَمنا وأهدافنا بنشر الحنوّ بصورة غير لفظية. هناك بالطبع طرق أخرى لضمان التعاون، مثل اللجوء إلى الإكراه، ولكنّ المخاطر المحتملة تكون أعلى، لأنّ الاستياء يتزايد بسرعة إلى النقطة التي سيكون الشخص عندها مستعداً للقيام بتضحيات هائلة بدلاً من الاستسلام للظلم المتواصل. نحن نرى هذا يحدث في جميع أنحاء العالم اليوم، بينما تبدأ المجتمعات المكبوتة في المطالبة بالمساواة، والإنصاف، والعدالة لأولئك الذين يتصرفون بأنانية وطمع لا موجب لهما. في هذه السيناريوهات، يتزايد التنافر العصبي والمعرفي إلى نقطة لا يمكن عندها للشخص أن يبقى مُستكيناً[14]. وحتى التناقضات الصغيرة بين القِيَم الشخصية والأهداف يمكن أن تُضعِف عملية التواصل بإحداث تشوُّش ضمن الدماغ[25].

يعتمد التواصل الفعّال على التجاوب العصبي. وكما أوضح الباحثون في جامعة برينستون في تجربة مسح الدماغ بطريقة تصوير الرنين المغنطيسي الوظيفي (fMRI)، يتلاشى الاقتران العصبي عندما يتواصل المشاركون بشكلٍ شيئ. والواقع أنهم استطاعوا حتى أن يتوقعوا بدرجة نجاح التواصل بمراقبة مدى محاكاة دماغ أحد الشخصَين لدماغ الآخر[16]. اكتشف الباحثون أيضاً أنّ المستمعين الجيدين - أولئك الذين انتبهوا أكثر ما يمكن لما كان يُقال - استطاعوا فعلياً أن يتوقّعوا ما كان المتكلِّم سيقوله قبل لحظة من قوله إياه. ربما هذا هو ما يفعله الوسيط الروحي الحاذق: ينتبه إلى كلّ تفصيل غير لفظي ويستخدم هذه المعلومات لاستنتاج ما يفكّر ويشعر به الشخص. ليس الأمر غريباً. إنه يستخدم فقط الاستراتيجيات التي تشكِّل جزءاً من مقاربة التواصل التعاطفي.

محاكاة نبرة صوت الآخر

إذا حاكيت الأسلوب اللغوي وشدّة الصوت للمتكلّم، فإنّ الشخص الآخر - أيّ المتكلّم - سيجدك أكثر تفهّما له وانسجاماً معه17. وجد الباحثون في جامعة ولاية هاواي أنه "إذا أُريد للأمور أن تمضي على ما يُرام، فإنّ الدورات الكلامية لشركاء العمل، عند تفاعلهم، يجب أن تصبح انسياقية بشكلٍ متبادل". بصورة لا تثير الدهشة، سيُحسِّن هذا الانسياق اللفظي احتمالات نجاحك في البحث عن شريك حياة مناسب. في تجربة اشتملت على مواعيد سريعة - حيث يُسمَح لك بأربع دقائق فقط للتحادث مع شخص قبل أن تُحوِّل إلى شخص آخر - تبيّن أنّ أولئك الذين حاكوا الأسلوب اللغوي لبعضهم بعضاً كانوا أكثر احتمالاً بثلاث مرّات لإيجاد شريك في نهاية الحدث18.

عندما يحب الناس أحدهم الآخر، سيحاكون وِقفة، وحركات، وإيماءات بعضهم بعضاً19. إنها علامة على شعورهم بأنهم مرتبطون بعضهم مع بعض20، وهذه المحاكاة تبني علاقة وئام متبادلة21، وتنقل رغبة الشخص في الارتباط والتعاون مع الشخص الآخر. وقد تجعلك حتى تجني المزيد من المال في العمل. على سبيل المثال، عندما حاكى النُّدُل (جمع نادل) طلبات وتعليقات الزبائن، زادوا بقشيشهم بنسبة 50 بالمائة22. وبيّنت الأبحاث أيضاً أنّ محاكاة الأسلوب اللغوي سيزيد من فُرَص التوصُّل إلى حلّ سلمي، حتى في الحالات التي تشتمل على نزاعات جدّية وتهديدات محتملة لحياة المرء23.

تدريب دماغك على الاتصال

إذا أردتَ أن تزيد من قدرتك على التجاوب والتعاطف مع أحدهم، استخدم خيالك فقط. عندما يتكلّم أحدهم، تخيَّل أنك هو، وتصوَّر نفسك عقلياً في الوضع الذي يصفه، وأضِفْ قدر ما يمكنك من التفاصيل، كما لو كنت فعلياً هناك. وفقاً للباحثين في جامعة شيكاغو، يتيح هذا الشكل من المحاكاة العقلية لدماغك أن يبني فهماً أفضل للشخص الآخر، ولا يهمّ حتى إن كان تخيُّلك دقيقاً24.

تنجح هذه الطريقة حتى في الروايات والأفلام، لأنه كلّما استطعتَ أن تتلبّس دور الشخصية أكثر، كان شعورك بالتعاطف والحنوّ أكثر؛ أو بالخوف والاشمئزاز أكثر، وفقاً للدور25. وكما يؤكّد أنطونيو داماسيو وفريقه، عندما تتصوّر نفسك بنحوٍ فعّال "مكان الشخص الآخر، متخيِّلاً التجربة الشخصية والعاطفية لأحدهم كما لو كانت تجربتك"، فأنت تستحثّ "الآليّة العصبية للتعاطف الحقيقي"26.

هل يمكننا أن ندرِّب أنفسنا على الشعور بالتعاطف تجاه الجميع؟ نعم، ولكن يبدو أننا نملك آليّة عصبية تمنعنا من التعاطف مع الناس الذين لا نحبّهم أو لا نحترمهم. يبدو أنّ هذا النشاط "المضادّ للعصبونات المرآتية"، كما يسمّيه بعض الباحثين، يُعطِّل نزعة الدماغ الطبيعية لمحاكاة الشخص

الآخر[27]. وهكذا، عندما نتفاعل مع شخص يخالف سلوكُه أخلاقيّاتنا ومعتقداتنا، فإنّ دوائر التعاطف تُغلَق في أدمغتنا لضمان عدم تورّطنا في فعلٍ لاأخلاقي مماثل.

هناك دليل أيضاً يقترح أنه كلّما كنّا أكثر تعاطفاً، أصبحنا أكثر دقّة في توقع قدرة الشخص الآخر على إظهار سلوك تعاوني[28]. ولكن للتعاطف حدوده. على سبيل المثال، نحن لا نملك القدرة العصبية على تمييز أننا قد أسأنا فهم التلميحات اللفظية والعاطفية لأحدهم[29]. وبالتالي من السهل أن نظنّ أننا قد فهمنا ما يقوله ويعنيه الشخص الآخر، بينما الحقيقة هي أننا لم نفعل.

نصيحتنا: لا تفترض أبداً أنك تعرف ما يشعر به الشخص الآخر حقيقةً وما يعنيه. في يوم زواجي (الضمير عائد إلى أندرو، مؤلّف مشارك لهذا الكتاب)، استمرّ رجل الدين في تكرار هذه العبارة على مسامعنا: "لا تفترض أبداً أنك تفهم ما يفكِّر به الشخص الآخر؛ احرص دوماً على أن تسأل وتعرف". بدلاً من مجرّد الافتراض، تحقّق من افتراضاتك بسؤال. على سبيل المثال، قد تقول شيئاً مثل هذا: "جون، إذا كنت أفهمك بشكلٍ صحيح، أعتقد أنك عنيت __________. هل هذا صحيح؟" إذا لم يوافق الشخص الآخر، فسيقدِّر لك الفرصة التي أعطيتها له لينقل إليك ما عناه فعلاً.

قوانين التفاعل الاجتماعية: الغضب لا يؤدّي أبداً لنتيجة

ما الذي يحدث عندما لا يتعاون الناس، وكيف يستجيب الدماغ عندما يعاملنا أحدهم بشكلٍ غير منصف أو يستغلّ كرمنا؟ نحن نتفاعل بعملية بيولوجية موثَّقة جيداً تُسمَّى العقاب الإيثاري (من كلمة إيثار، وهي ضدّ الأنانية). ويتبيّن، في الواقع، أنّ الدماغ البشري مصمَّم للبدء بالعقاب متى ما انتهك أحدهم عقداً اجتماعياً أو تصرّف بطريقة نعتبرها لا مسؤولة اجتماعياً[30].

لكن هناك مشكلة: لا يقدِّر المنتهكون معاقبة الشخص الآخر لهم، ولا يكونون مدركين غالباً أنهم قد انتهكوا ثقة الشخص الآخر. إذا عنّفتهم، سيشعرون بالاستياء، وسيقلّ احتمال التعاون، وستعرِّض نفسك لخطر الأخذ بالثأر[31]. وإذا لم تقل شيئاً، يستمرّ السلوك الجائر. والواقع أنه إذا أظهر صوتك أقلّ قدر من الازدراء أو السخرية، فسيُفسَّر من قِبَل الشخص الآخر بأنه فِعل عداء. والنتيجة: عدم رضا وعدم استقرار في العلاقة[32].

في العلاقات الشخصية، نادراً ما يؤدّي العقاب لنتيجة، سواء أكان هذا العقاب بشكل غضب، أو انتقاد، أو إبداء رأي. ولكن يبدو أنّ الدماغ يعمل بطريقة فطرية عندما يتعلق الأمر بخيبة الأمل. إذا لم نحصل على ما نريده - حتى لو كان غير واقعي - يُحفَّز مركز الغضب في دماغنا. وإذا أُحبِطت رغباتنا، وتمّ تأجيل المكافأة التي رجوناها، يُحفَّز مركز الغضب في دماغنا. وإذا كنّا في

عجلة من أمرنا، وأحدهم يقود سيارته ببطء أمامنا، نحتدّ بسرعة إذا لم يُفسِح لنا الطريق على الفور لأنه حال دون تحقيق رغباتنا الأنانية.

أفضل حلّ نعرفه هو مقاطعة السلبية وتوليد فكر تعاطفي لأنفسنا، والوضع، والآخرين. البحث متين: إذا أرسلنا عمداً فكرة طيبة إلى الشخص الذي انتهك حيّزنا الشخصي، فنحن نزيد سيكولوجياً إحساسنا بالاتصالية الاجتماعية ونقوّي الدوائر العصبية للتعاطف والتعاون[33].

في برنامج الديناميكا التطوُّرية في جامعة هارفارد، اكتشف الباحثون أنّ أولئك الذين استخدموا العقاب بالحدّ الأدنى، كانوا أكثر احتمالاً لإحراز المزيد من التعاون من الآخرين، بالإضافة إلى زيادة المنافع الماليّة لأنفسهم. وقد ختموا بحثهم بالعبارة الصريحة بشكلٍ جارح: "الفائزون لا يُعاقِبون... بينما الخاسرون يُعاقِبون ويَفنُون"[34].

مسرحيّات القوة لا تؤدّي لنتيجة

وفقاً للأمم المتحدة، فإنّ التعاون، وليس القوّة، هو المفتاح لحلّ النزاعات. عدما يحاول فريق أن يفرض أنظمته الاعتقادية وقيَمه على الفريق الآخر، تتصاعد الخلافات. إذا تمّ التوصُّل إلى تسوية خلاف من خلال الإكراه، فإنّ رضا كلا الفريقَين بالنتيجة يكون أقلّ[35].

أظهرت الأبحاث في قسم البيولوجيا العصبية والسلوك في جامعة كورنل أنّ هناك أمراً آخر يمكنك القيام به لتحسين فُرَصك في تشكيل علاقات تعاونية أقوى مع الآخرين، في البيت وفي العمل على حدّ سواء: كن أكثر سماحةً[36]. تُرسِل سماحة النفس رسالة محدّدة إلى دماغ الشخص الآخر، مُخبِرةً إياه أنك لا تضمر أيّ سوء. وهي تُخفِّف من تصاعد الإمكانية لأيّ ردّ غاضب وتفتح الباب لإعادة الدخول في محادثة تعاونية.

بتعبير آخر، عندما تكون لطيفاً مع أولئك الفظّين، سيؤدّي لطفك إلى تليين قلوبهم، وتهدئة أدمغتهم الغاضبة. ولهذا، في المرة القادمة التي يندفع فيها أحدهم بسيارته خلفك، ضاغطاً على البوق بأقصى قوّته، ومُلوِّحاً بيديه المُحبطتَين نحوك، أعطِه حقّ الطريق. بفعلِك هذا تكون قد أعطيته شيئاً من الاحترام. وربما، في يوم من الأيام، قد يردّ هذا المعروف لشخص آخر.

ينطبق الأمر نفسه على الخلافات في مكان العمل. إذا أظهرتَ لرئيس العمل الفظّ بعضاً من الحنوّ الإضافي، فإنّ أمنك الماليّ سيبقى سليماً. اللطف يبني التعاون، والتعاون يبني دماغاً أفضل.

القسم الثاني
التدريب

تطوير مهارات
تواصل جديدة

الفصل السادس
لغة الثقة

يُعتبَر الدماغ مركزاً هائلاً للتواصل. فهو يملك نحو 85 مليار خلية عصبية (عصبون) و85 مليار خلية دبقية، ولكلّ واحدة منها عقلها الخاص بها. هذه الخلايا فعّالة، وتعاونية، وهي ترتبط وتنفصل باستمرار بعضها عن بعض بين دقيقة وأخرى.

هذا هو وعاء التخزين لمعرفتنا المتراكمة، ومشاعرنا، وذكرياتنا، واعتقاداتنا، وتصرّفاتنا المعتادة، ولكنّ جزءاً صغيراً فقط من هذه المعلومات الضخمة يصل إلى وعينا اليومي؛ تلك القِطَع الأربع أو الخمس من المعلومات التي نحتفظ بها في ذاكرتنا العاملة لنصف دقيقة أو أقلّ. مقارنةً ببقية دماغنا، يبدو الإدراك الواعي غير فعّال إلى حدّ كبير. فرؤيته للواقع محدودة جداً، وهو يعوِّض عن هذه المحدوديّة بملء الفراغات بالكثير من الافتراضات والتخمينات.

ما مدى دقّة هذا النموذج الذي نبنيه للعالَم؟ نحن لا نعلم حقيقةً، ولهذا علينا أساساً أن نثق بأنّ خرائطنا موثوقة ومفيدة. في أغلب الأحوال، نحن نقوم بعمل جيد بشكلٍ معقول، ولكن هذا يعني أيضاً أنّ لدينا وصولاً محدوداً للحقيقة الدائرة في عقول الآخرين. وبالتالي، متى ما انهمكنا في محادثة ذات معنى، سيحاول دماغنا أن يقيِّم معتمديّة نوايا وكلمات الشخص الآخر. إذا لم نستطع أن نرسّخ الثقة، لا يمكننا القيام بعملٍ معاً، ومن المؤكّد أننا لن نقع في الحب.

أوَّلا، دعنا نعرِّف الثقة بإيجاز. يزوّدنا القاموس بخيارات متعدّدة: الأمل، والإيمان، والاعتقاد، والاتكال، والائتمان، والاعتماد. في العلاقات، الثقة هي ائتمانك لشخص آخر تعتقد أنك يمكن أن تعتمد عليه من أجل بلوغ هدف تعاوني. ولكنّ الثقة شيء لا يمكن قياسه مباشرة. يمكننا قياس المال، والأداء أيضاً إلى حدّ كبير، ولكن ما هي كمية الثقة التي يحتاج إليها المرء لضمان حدوث مبادلة ناجحة؟

بما أنّ دماغنا لا يثق كثيراً بالكلمات التي يستعملها الآخرون، فهو يبحث عن مقاييس أخرى للمقارنة. نحن نحاول أن نتحقّق من شخصية شخص ما بتقييم أدائه، وقدراته، ونقاط قوّته، ولكنّ الدماغ ينتبه أيضاً بصورة خاصة إلى العينين، والفم، وأيضاً بدرجة أقلّ إلى التغيّرات الدقيقة في طبقة الصوت للشخص الآخر. وبالتالي، فإنّ دوائر الثقة في الدماغ تُحفَّز في الدرجة الأولى بواسطة لغة العينين ولغة الشفتين. وبما أنّ اصطناع ابتسامة جديرة بالثقة هو أمرٌ سهل إجمالاً، فإنّ الدماغ ينتبه أكثر إلى الحركات اللاإرادية للعضلات المحيطة بالعينين.

ستجذبنا نظرةٌ مُحدِّقةٌ من نوع ما، بينما ستُنفِّرنا أخرى، ولا يتطلّب الأمر من مراقِب ذكي إلا جزءاً من ثانية لملاحظة هذا التغيُّر الفسيولوجي. وبالتالي، ومن منظور علم الأعصاب، يتبيّن أنّ البديهية القديمة صحيحة: عندما يتعلق الأمر ببناء الثقة، فإنّ الانطباعات الأولى لها قيمتها بالفعل. إذا رأينا علامات سعادة، تزداد ثقتنا، ولكن إذا رأينا أدنى درجة من الغضب أو الخوف، فإنّ ثقتنا ستتناقص بسرعة[1].

الأمانة والغشّ

نحن بحاجة إلى أن ننظر إلى وجه الشخص لتقييم ما إذا كان جديراً بثقتنا، ولكن في اللحظة التي يدرك فيها المرء أنّ أحدهم ينظر إليه، ينتقل الدماغ إلى حالة وجيزة من القلق والتيقُّظ من أجل أن يقيِّم ما إذا كان الشخص صديقاً أو عدوًّا. من الواضح أنّ هذا يطرح مشكلة عندما يتعلق الأمر بالانطباعات الأولى، لأنه يعني أننا سنرى على الأرجح وجهاً يبدو غير جدير بالثقة؛ على الأقلّ إذا كان الشخص مدركاً أننا ننظر إليه.

تُذكِّرنا هذه المشكلة العصبية بأنّ الانطباعات الأولى يمكن أن تزوّدنا فقط بتلميح حول شخصية المرء ونزاهته. والأمر صحيح أيضاً في ما يتعلق بفكرة الحب من النظرة الأولى. على سبيل المثال، قد يكون الشخص الذي يرسِل إلينا تلك النظرة الخاصة يفكِّر، في الواقع، بأحدهم أو بشيء آخر. قد تظنّ أنك تثير اهتمام إحداهنّ، ولكنها في الحقيقة مفتونة بالفطائر الحلوة المعروضة في واجهة المخبز. يمكننا أن نستخدم الانطباعات الأولى كدلالة، ولكننا سنحتاج إلى جمع المزيد جداً من المعلومات بينما نُدخِل الشخص الآخر في محادثة.

ما الذي يسبّب لنا كلّ هذا القلق عندما ندرك أنّ أحدهم يحدّق إلينا؟ أسماها الفيلسوف جون بول سارتر النظرة، واعتقد أنه في اللحظة التي ندرك فيها أنّ أحدهم يراقبنا، نصبح واعين لذاتنا بنحوٍ مزعج. يؤكّد علم الأعصاب صحة هذه الفرضية إلى حدّ ما، ولكن في الدرجة الأولى للناس الذين يشعرون بالقلق أو يتصرّفون بنحوٍ مضلِّل. أمّا بالنسبة إلى الناس المنهمكين في سلوك اجتماعي إيجابي، فمن شأن الاتصال البصري أن يزيد المعتمديّة ويشجّع التعاون المستقبلي[2]. يتولّد التأثير نفسه عندما نرى أحداً يُحدِّق بسعادة[3].

جادل سارتر بأنّ التحديق إلى شخص يمكن أن يشعره بالخجل. وقد افترض، في الواقع، أنه عندما نكون لوحدنا، تتلاشى أدبيّاتنا الاجتماعية. هنا، يدعم البحث وجهة نظر سارتر. في تجربة فريدة مُصمَّمة من قِبَل مجموعة أبحاث التطوّر والسلوك في جامعة نيوكاسل، أعدّ الباحثون محطة قهوة، وشاي، وحليب في مكتب. وأُلصِق سعر كلّ صنف فوق الأصناف المعدّة للبيع، ووُضِع صندوق شرف على الطاولة ليضع الناس دفعاتهم النقدية فيه. أضاف الباحثون عنصراً آخر: في

كلّ أسبوع، وعلى مدى عشرة أسابيع، عُلِّقت صورة إلى جانب إشارة السعر. في خمسة أسابيع متناوبة، عُلِّقت صوَر مختلفة لزهور، ولكن في الأسابيع الأخرى، عُلِّقت صوَر فوتوغرافية مختلفة لعينين تحدِّقان مباشرة إلى الشخص الواقف أمام طاولة الأشربة. خلال تلك الأسابيع، بلغ مقدار المال المجموع ثلاثةَ أضعاف ذاك في الأسابيع الأخرى.

من الواضح أنّ الغشّ كان أقلّ والكرم أكثر عندما أدرك موظّفو المكتب لاشعورياً أنهم كانوا مُراقَبين؛ ليس من قِبَل شخص، بل من قِبَل صورة فوتوغرافية! وكما شرح الباحثون، "يحتوي النظام الإدراكي البشري على عصبونات تستجيب انتقائياً للمحفِّزات المشتملة على وجوه وأعين، ولهذا يُحتمل أن تكون الصوَر قد تركت تأثيراً تلقائياً ولاواعياً على إدراك المشاركين جعلهم يشعرون أنهم مُراقَبون"4.

في استجابةٍ منه لهذا البحث، أطلق قسم شرطة نيوكاسل مبادرةً لمكافحة الجريمة، مُبتكِراً ملصقات إعلانية لعيون مُحملِقة، مع عبارة "عيوننا تلاحق المجرمين"5. والنتيجة: انخفض معدّل الجريمة بنسبة 17 بالمائة خلال السنة الأولى بعد عرض الملصقات الإعلانية في أنحاء المدينة. وهناك تجربة مماثلة استمرّت لعدّة سنوات في دربيشاير في إنكلترا، حيث وُضِعت قصائص كرتونية لشخصيات رجال الشرطة في أنحاء المدينة6. وقد ردعت بالفعل سارقي المعروضات في المتاجر ولصوص محطّات البنزين، ولكن بدا أنها لم تردع نوعاً واحداً من السارقين: سُرِق العديد من قصائص الشرطة الكرتونية!

كما أظهرت تجارب مخبرية أخرى، يزيد الناس مستوياتهم من الأمانة والتعاون عندما يظنّون أنهم مراقَبون. ولكن عندما يأمنون المراقبة، يكون من شأنهم أن يتصرّفوا بأنانية أكثر، وبخداع وغشّ أكبر7.

لغة العيون

يُعتبَر الاتصال البصري عنصراً رئيسياً في المعرفة الاجتماعية، والجميع - من الولادة إلى الموت - يعتمد عليه من أجل مساعدته على قراءة الحالة العاطفية للآخرين8. بالنسبة إلى الطفل الرضيع، يُعتبَر التحديق حاسماً للتطوُّر العصبي للدماغ. فهو يعزِّز المعرفة، والانتباه، والذاكرة، ويساعدنا على تنظيم عواطفنا9.

يشير الاتصال البصري المستديم إلى تفاعل اقتراب في دماغ الشخص الآخر، مُخبِراً إياه أنك مهتمّ بالتواصل اجتماعياً معه10، ولكن إذا حوّل الشخص بصره عنك، فهذا يشير إلى استجابة "تجنُّب"11. تُرسِل النظرة المتفادِية أيضاً دلالةً عصبية إلى المراقِب بأنّ الشخص ربما يكذب أو يخفي شيئاً12. ولكننا لا نستطيع أن نتبيّن ذلك الشيء ما لم نُدخِل الشخص في حوار. على سبيل

المثال، قد يشعر الشخص بانجذاب عاطفي، ولكن حقيقة كونه متزوًّجا قد تجعل الاتصال البصري غير مريح. وقد يكون الشخص مشغولاً فعلاً، وليس لديه وقت للبدء بمبادلة اجتماعية. كما أنّ الناس القلقين اجتماعياً سيتجنّبون الاتصال البصري مع الآخرين13. إنّ الاتصال البصري أساسي لعملية التواصل، ولكنّ درجة الاتصال يمكن أن تتأثّر بتربيتنا الثقافية14. وبالتالي، علينا أن نأخذ عوامل عديدة في الاعتبار إذا أردنا أن نستخدم أعيننا لبناء ثقة تحادثية.

ليست العيون هي التي تتواصل فعلياً، بل هي العضلات المحيطة بها. إذا انتبهت بشكلٍ خاص إلى حركات الجفون والحواجب، فستحصل على معلومات قيّمة في ما يتعلق بالحالة العاطفية الداخلية للشخص، خصوصاً مشاعر الغضب، والحزن، والخوف، والازدراء. أمّا مشاعر السعادة والرضا فهي أصعب لجهة تمييزها، ويمكن للوجه المسترخي بالكامل أن يعطي الرائي انطباعاً بأنك لا تثير اهتمامه.

دعنا نقوم بتجربة صغيرة. قِف أمام مرآة وخذ بضع دقائق لتسترخي وتتنفّس بعمق. اقبِض جميع عضلات وجهك، ثمّ أرخها. افعل هذا عدّة مرّات، وانتبه إلى الرسائل العاطفية التي يبدو أنها تُنقَل. يمكن للوجه المشدود أن ينقل مشاعر الغضب، أو الاشمئزاز، أو الازدراء. اعتماداً على العضلات التي تستخدمها، ومدى انشدادها أو استرخائها، يمكنك أن تولّد تنوًّعا من الرسائل العاطفية التي تتراوح بين الخوف والدهشة والذعر.

مرّة أخرى، أرخ جميع عضلات وجهك، وحدّق فقط إلى نفسك لمدّة ثلاث إلى أربع دقائق، منتبهاً إلى الأفكار والمشاعر الناشئة. إذا بدأتَ تشعر بالانزعاج، واصِل التمرين بينما تراقِب المشاعر الواردة. لن يستغرق الأمر أكثر من بضع لحظات قبل أن يتلاشى انزعاجك.

ثمّ انظر إذا كان بإمكانك أن تصنع حركات متعمَّدة بوجهك تعبّر عن عواطف الغضب، والحزن، والخوف. إذا استخدمت خيالك وتذكّرت أحداثاً ماضية، فقد تكتشف أنّ وجهك سيعكس حالة عاطفية أكثر عمقاً وموثوقية. والواقع أنّ ذكرياتنا العاطفية يمكن أن تحفِّز الانقباضات العضلية نفسها التي حدثت عندما كنّا نختبر الحدث الحقيقي.

الآن جرِّب بعواطف إيجابية مختلفة: السعادة، الابتهاج، الرضا، الطمأنينة. هل هي أسهل أم أصعب لجهة محاكاتها؟ مرّة أخرى، انتبه جيداً للكلام الداخلي الذي يترافق مع كلّ تعبير تصنعه بوجهك. أخيراً، حاوِل أن تحاكي تعابير الخجل، والشعور بالذنب، والفضول، والضجر، والدهشة. وفقاً لبول إكمان، الباحث العالمي الرائد في التعابير الوجهية، كلّما شعرت أكثر بالعواطف المستترة، تكون قد درّبت دماغك أكثر على تمييزها وإظهارها عندما تدخل في حوار مع الآخرين15.

إنّ معظمنا لا يكون مدركاً للتعابير التي ينقلها إلى الآخرين، ولا نحن ننتبه إلى التعابير على وجوه الناس. وبالتالي، نحن غالباً ما نخطئ في تمييز العواطف. ولكن حتى القارئ البارع للتعابير المجهرية - التلميحات العاطفية المنقولة بصورة غير لفظية في أقلّ من ثانية - يعرف أنّ هذه لا تعدو كونها دلالات، ولهذا عليك أن تتحقّق من انطباعاتك من خلال محادثات أعمق مع الشخص الآخر. من المهمّ أيضاً أن تتذكّر أنه عندما تصبح المحادثة حادّة (انفعالية)، يمكن أن يكون هناك العديد جداً من التجارب الداخلية الدائرة في دماغنا بحيث إنّ الرسائل التي ينقلها وجهنا تصبح غير واضحة16.

نحن نوصي بأن تقوم بتجربة مماثلة مع أفراد عائلتك وأصدقائك. كما في لعبة التمثيلية التحزيرية (لعبة تُمثَّل فيها معاني الكلمات)، انظر إن كنت تستطيع أن تخمِّن التعبير العاطفي الذي يُظهره الشخص الآخر. ستساعدك هذه التمارين على أن تصبح أكثر إدراكاً للرسائل غير اللفظية التي نرسلها باستمرار بعضنا لبعض. ستجعلك هذه التمارين أيضاً تشعر براحة أكبر وأنت تحدِّق إلى الآخرين باهتمام وتركيز أثناء تحدُّثهم إليك.

قوة التحديق

ثمّة تجربة أخرى نودّ منك أن تجرّبها مع شريك، أو زميل، أو صديق. كلّ ما عليكما فعله هو أن تحدِّقا إلى عينَي بعضكما بعضاً لمدّة 5 دقائق تقريباً. سيبدأ معظم الناس بالشعور بالانزعاج في غضون 30 ثانية، ولكننا نريد منك أن تتجاهل الدافع لتحويل بصرك. بدلاً من ذلك، اجلس مُحتمِلاً الانزعاج ولاحظه، مُراقِباً كلّ الأفكار والمشاعر المثارة. ثمّ خذ بضعة أنفاس عميقة وأرخِ وجهك، وكتفَيك، وعنقك بينما تستمرّ في التحديق إلى شريكك. عندما تنتهيان من هذا التمرين، ليحدِّث كلٌّ منكما الآخر بتجربته.

في بيئات وُرَش العمل، يُعتبَر هذا تمريناً جوهرياً في برنامج التدريب على مقاربة التواصل التعاطفي لأنّ تعلُّم كيفية الانتباه الشديد لتعابير الشخص الآخر الوجهية خلال كامل المحادثة هو أمرٌ أساسي. عادةً ما نقرن كلّ شخص مع شخص لا يعرفه جيداً، ونطلب منهما أن يحدِّقا إلى عينَيّ بعضهما بعضاً لمدّة دقيقة واحدة. ثم نقرن كلّ منهما بشريك آخر وتُعاد التجربة. في كلّ مرة، تصبح التجربة أسهل، ولكنّ الأمر يتطلّب عادةً ثلاث أو أربع دورات من التحديق إلى عيون أشخاص مختلفين قبل أن يشعر جميع المشاركين أنهم باتوا يحدّقون بارتياح.

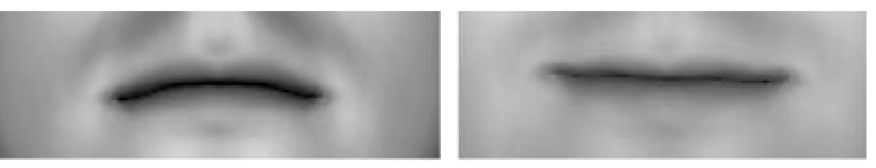
من أجل التحديق بنجاح، عليك أن ترخي العضلات حول عينيك، وإلا ستبدو نظرتك المحدِّقة أشبه بنظرة متحجِّرة. والواقع أنّ هذا النوع من التحديق يسبِّب إجهاداً للقلب وسيُفهَم من قِبَل

الآخرين بأنه تهديد17. والنتيجة: سيحوِّل الشخص الآخر بصره عنك، وهي إشارة إلى شعوره بالانزعاج، وإشارة أيضاً إلى أنّ الثقة تتلاشى.

هناك نوع آخر من التحديق، نوعٌ يحفِّز على الفور إحساساً عميقاً بالثقة والمودّة في دماغ الشخص الآخر. لا يمكن تزييف هذه النظرة المحدِّقة لأنها ترتبط بعضلات لاإرادية. تكون العينان رقيقتَين، وتتمّان عن رضاً وسلام داخلي، ولكنّ التعبير يشتمل أيضاً على ابتسامة من نوعٍ خاص، ولهذا دعنا نأخذ بضع دقائق لاستكشاف لغة الفم. ثمّ، في نهاية هذا الفصل، سنعلّمك كيف تُحدِث تعبيراً وجهياً يعكس مشاعرك الداخلية الخاصة بالتعاون والتواصل، وهو تعبير سيحفِّز مستوىً عميقاً من الثقة في كلّ شخص تقريباً يرى وجهك.

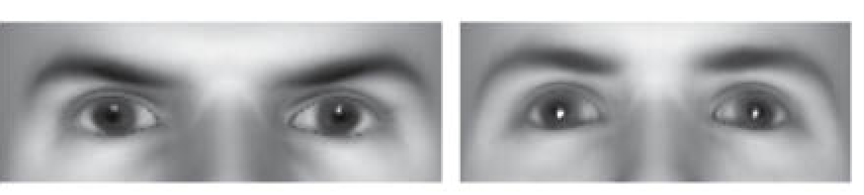
لغة الشِّفاه

عند تطوير ثقة تعاطفية مع الآخرين، تخبرنا العينان جزءاً فقط من القصة. التعبير الوجهي الرئيسي الآخر يتعلق بالفم، لأنه بغضّ النظر عن مدى رقّة نظرتك المحدِّقة، فإنّ أدنى تقطيب - كما توضِّح الصورة الفوتوغرافية أدناه، على اليسار - سينقل رسالة حزن أو ازدراء. يُنقَل الخوف في الدرجة الأولى بواسطة عضلات العينين18، ولكنّ أصغر ابتسامة يمكن أن تنقل عصبياً شعوراً بالسلام، والاطمئنان، والرضا، كما توضِّح الصورة الفوتوغرافية على اليمين.

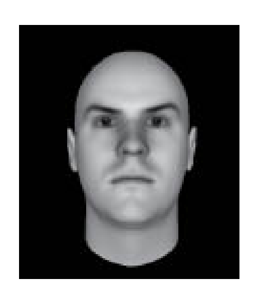


عندما نحدِّق إلى وجه شخص آخر، يعيِّن الدماغ مدىً من العواطف المُحتمَلة التي يُميّزها في العينين، ويفعل الأمر نفسه بالنسبة إلى الفم. ولكن، كما وثّق بول إكمان، هناك أكثر من 10,000 تعبير وجهي يمكن لشخص واحد أن يُحدِثها، والعديد منها سيستحثّ استجابة عصبية محدّدة في دماغ المراقِب. مع كلّ هذه الاحتمالات (والحيّز الصغير جداً في نافذة الوعي تلك المعروفة بالذاكرة العاملة)، يحاول الدماغ أن يخمِّن ما يشعر به الشخص الآخر فعلياً.

يبحث الدماغ أيضاً عن تناقضات، لأنه إذا كان الشخص يكذب، أو يختبر ارتباكاً، فإنّ العينين والفم يمكن أن ينقلا عواطف تبدو متناقضة بعضها مع بعض. على سبيل المثال، في الصورة أعلاه، على اليسار، يمكن أن يعبِّر الفم عن الغضب، أو الحزن، أو الاشمئزاز. ولكن إذا جمعت ذلك الفم مع العينين في الصورة على الجانب الأيسر، أدناه، تصبح العاطفة أوضح، ناقلةً إحساساً بالصرامة.

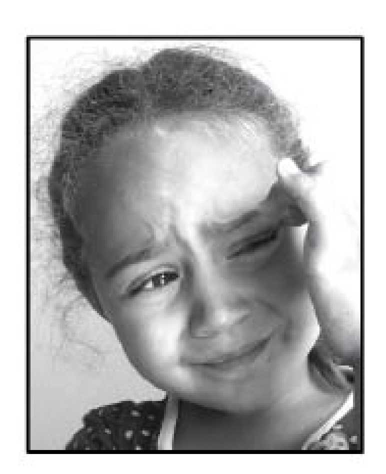


ومع ذلك، ستحتاج إلى دلالات أخرى، مثل نبرة الصوت لتتبيّن ما إذا كان الشخص نزقاً، أو متهكِّماً، أو أنه فقط يركّز بشدّة، ولكنك تستطيع أن تحسّ بسرعة الدماغ وهو يشكّل رأياً - صحيحاً أو خاطئاً - بشأن ما يُحتمَل أنّ ذلك الشخص يفكّر أو يشعر به.



لغة الحزن

عندما يتعلق الأمر بإحداث تجاوب (رنين) عصبي متبادل بين شخصَين، فإنّ التعبير الوجهي الأقوى، وفقاً لإكمان، هو الحزن. والواقع أنه كلّما كان تعبير المعاناة أو الألم ظاهراً أكثر على وجه الشخص، ازداد تحفيز دوائر التعاطف في دماغنا. ومع ذلك، فإنّ إظهار الحزن أمام شخص آخر يجعل المرء غالباً يشعر بالانهزام، ولهذا فإنّ معظمنا يُخفي ألمه باصطناع تعبير غاضب. إنها استراتيجية سيئة، لأنّ الغضب، كما وثّقنا، يولِّد المزيد من الحدّة، وهذا بدوره سيؤدّي إلى المزيد من الخلاف. ولهذا سيكون من مصلحتنا دوماً أن ننقل مشاعرنا الخاصة بالحزن والألم، وأن نكبح رغبتنا الدفاعية المُلِحّة في إظهار الغضب.



لاحِظ فقط المشاعر المستثارة عندما تنظر إلى الصورة أدناه. يجب أن تثير فيك العديد من المشاعر العميقة، ولكنّ الغضب لن يكون واحداً منها. على نحوٍ مثير للاهتمام، يكون من شأن الدماغ أن يستجيب بشكلٍ تعاطفي وشفوق أكثر عندما نرى طفلاً يعاني، ربما لأننا نميِّز عجز الضحية.

يوصي إكمان بأن ندرِّب أنفسنا على إظهار هذه العاطفة الهامّة، وهو أمرٌ يسهل القيام به إلى حدّ ما. خذ لحظة فقط لتتذكّر وقتاً شعرت فيه بالحزن بصورة خاصة، ولاحظ كيف يؤثِّر الحزن على العضلات حول عينيك، وفمك، ووجنتيك. زِد من حدّة الشعور عمداً، مُفسِحاً المجال له ليقوى قدر الإمكان، ولاحِظ كيف يؤثِّر على أفكارك.

ثمّ قِف أمام مرآة وانظر إن كنت تستطيع أن تكرِّر تعبير الفتاة الصغيرة. يقترح إكمان أن تشدّ زاويتَيّ فمك إلى الأسفل، ثمّ ارفع وجنتَيك كما لو كنت تنظر بعينين نصف مغمضتَين. ومن ثمّ انظر إلى الأسفل، واعقد حاجبيك، ودع جفنَيك يتهدّلان.

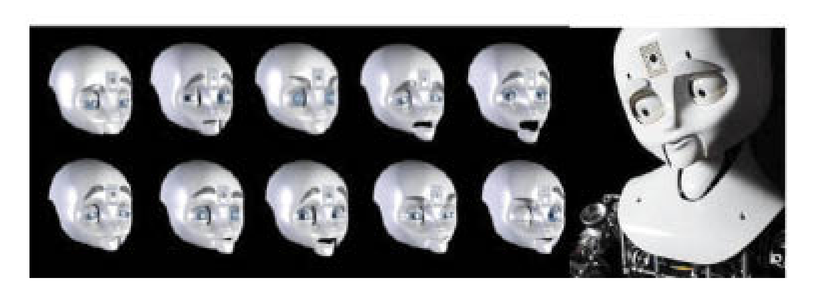
بعد ذلك، عندما تدخل في محادثات مع الآخرين، حاوِل عمداً محاكاة تعابيرهم الوجهية. فكما وثّقت الأبحاث في هذه الفصول، كلّما حاكيت حركات الجسد والتعابير الوجهية للشخص الآخر، كان تجاوُب دماغك مع دماغه أكثر. سيشعر كلاكما بمزيد من الارتباط والتعاطف، وسيولّد هذا ثقة عميقة.

العاطفة الوحيدة التي لا ينبغي لك أن تتجاوب معها هي غضب الشخص الآخر. في هذه الحالة، نحن نوصي بأن تحوِّل انتباهك إلى الباطن بينما تركّز على البقاء مسترخياً وهادئاً قدر الإمكان. استعمل خيالك واغمر نفسك في ذكريات مشاعر سارّة، وحاول أن تولِّد قدر ما تستطيع من اللطف والتعاطف تجاه الشخص المُحبَط والغاضب. إذا كنت تعجز عن القيام بذلك - إذا شعرت أنك تفقد أعصابك - أنهِ المحادثة مؤقَّتا وخذ استراحة قصيرة، حتى لو اعترض الشخص الآخر. وعندما يهدأ، يمكنك استئناف المحادثة بنبرة أكثر إيجابية.

الوجه هو الوجه هو الوجه

هل يمكن لروبوت أن يستعمل التعابير الوجهية ولغة الجسد للفوز بثقتك؟ نعم، كما أثبت الباحثون في معهد ماساشيوستس للتكنولوجيا MIT، الذين ابتدعوا نكسي Nexi، الروبوت الاجتماعي الأوّل في العالم. تُبيِّن الصوَر أدناه مدىً من العواطف التي يستطيع نكسي محاكاتها، وسيستجيب دماغك لهذه الوجوه بالطريقة نفسها التي سيستجيب بها لشخص حقيقي19. يمكنك أن ترى كم يمكن لنكسي أن يكون فعَّالا اجتماعياً بمشاهدة الفيديو في الموقع الإلكتروني

.http://www.youtube.com/watch?v●aQS2zxmrrA20



ابتسامة المليون دولار

للابتسامة قوة هائلة، ويمكنها حتى أن تغيّر النشاط الكهرومغنطيسي في دماغك[21]. ولكنّ الابتسامة المثالية، كما اكتشف ليوناردو دافينشي، هي في الحقيقة نصف ابتسامة، لأنها تعزِّز فعلياً نوعية العينين المحدِّقتَين بلطف[22].

للابتسامة العريضة المُبرِزة للأسنان تأثيرٌ معاكِس لأنها تعني غالباً أنّ الشخص يخفي شعوراً بالغضب أو الخوف. يمكن للقلق أو النزق أن يشدّ حنكك، وإذا حاولت في هذه الحالة أن تبتسم، ستبدو ابتسامتك للآخرين ابتسامةً قسرية.

يتطلّب الأمر شعوراً داخلياً خاصًّا - شعوراً بمتعة حقيقية - لإحداث ابتسامة الموناليزا. هذه الابتسامة المحسوسة، كما يسمّيها الباحثون، يمكن أن تُستحَثّ بتجربة، أو صورة، أو مشاعر، أو أفكار مبهجة، وعندما يختبر الشخص هذا النوع من الابتسامة، فإنّ مقدار تعاطفه مع الآخرين يزداد[23]. عندما تتعلّم كيف تُحدِث هذه الابتسامة وتحافظ عليها طوال اليوم، ستشعر بإيجابية أكثر، وسيبدو عملك أكثر إمتاعاً[24]، وستُحسِّن سلوك أيّ شخص تتحدّث معه لأنّ للابتسام تأثيراً مُعدياً[25]. كما أنها ستقوّي قدرة الدماغ على الاحتفاظ بنظرة إيجابية للحياة[26].

منذ لحظة الولادة، هناك ارتباط عصبي بين الابتسام، والثقة، والتعاطف الاجتماعي. عندما ترى الأمّ طفلاً رضيعاً سعيداً، يُطلَق الدوبامين في مراكز المكافأة في دماغها، وتبتسم هي أيضاً[27]. سيبتسم الأطفال الرضّع أيضاً من أجل التواصل مع الأمّ[28]، ولكن إذا كانت الأمّ غير منتبهة، فإنّ الابتسامة ستتلاشى سريعاً[29]. هذا مُذكِّر آخر فقط بوجوب الانتباه بشكلٍ كامل عند التحدث مع الآخرين، وإلا فإنّ سعادة الشخص الآخر ستتلاشى أيضاً.

التحديق إلى عيون من نحبّ

مثل العديد من الاكتشافات في العلم، فإنّ اكتشافنا لطريقة بسيطة لإحداث ابتسامة موناليزا حقيقية كان عَرَضياً. في واحدة من حلقاتنا الدراسية الخاصة بمقاربة التواصل التعاطفي، كان

مارك يستعدّ لإرشاد المشاركين خلال تمرين تحديق العينين الموصوف أعلاه. عادةً، سيبدأ نحو 70 بالمائة من المشاركين بالشعور بالانزعاج ضمن الدقيقة الأولى.

بسبب صِغَر المجموعة، قرّر مارك أن يجرِّب شيئاً مختلفاً. بعد أن قُسِّم الجميع أزواجاً، جعلهم مارك يغمضون أعينهم وأرشدهم خلال تمرين استرخاء. ثمّ طلب منهم أن يفكّروا في شخص يحبّونه بعمق، أو بذكرى تجلب إليهم إحساساً عميقاً بالسعادة والرضا، متصوِّرين إياها بأكبر قدرٍ ممكن من التفاصيل. في غضون ثوانٍ فقط، بدا أنّ وجوه جميع من في الغرفة كانت تشعّ سعادةً، تلك الابتسامة التي أسرها ليوناردو على نحوٍ جميلٍ جداً في لوحاته.

عندما فتح الجميع أعينهم للتحديق إلى الشخص المواجه لهم، بدا أنّ الابتسامات ازدادت حدّة، وعندما سأل مارك المشاركين أن يتحدّثوا عن تجربتهم، تكلّم الجميع تلقائياً بشكلٍ أبطأ وأهدأ. واتّفق الجميع على أنهم شعروا باهتمامٍ حقيقي من قِبَل الشخص الآخر، بالرغم من أنهم لم يلتقوه قبل ذلك أبداً.

وفي الشهر التالي، أرشد مارك مجموعةً من 110 أشخاص خلال تمرين مماثل. في البداية، طلب منهم فقط أن يحدّقوا بعضهم إلى بعض لمدّة 30 ثانية، من دون تحضير. وعندما سأل كم منهم شعر بعدم ارتياح، رفع نحو ثلاثة أرباع المشاركين أيديهم. طلب منهم أن يشكّلوا أزواجاً مع أشخاص مختلفين، ثمّ أرشدهم خلال تمرين التصوُّر. ظهرت الابتسامة الرقيقة نفسها على جميع الوجوه تقريباً.

طلب مارك من جميع المشاركين أن يفتحوا أعينهم ويحدّقوا إلى الشخص الآخر لدقيقتَين. كم عدد الأشخاص الذين شعروا بعدم ارتياح أثناء التحديق؟ رُفِعت أربع أيدٍ فقط.

دعمت دراسة مسح دماغ حديثة أُجرِيت في العام 2010 دليلنا القصصي. ففي معهد العلوم العصبية في تايوان، اكتشف الباحثون أنّ تخيُّل شخص عزيز يشجِّع مزيداً من التعاطف والحنوّ تجاه الآخرين بتحفيز النشاط في منطقتَي الحزام الأمامي وجزيرة ريل30. هاتان هما المنطقتَان نفساهما اللتان تُحفَّزان عندما تنظر الأمهات إلى أطفالهنّ الرضّع المبتسمين، وهما المنطقتَان اللتان تُحفَّزان عندما ينهمك الناس في تأمُّلات الحب والرأفة31.

ما رأيك أن تجرِّب التمرين الآن. خذ بضعة أنفاس عميقة، وركِّز انتباهك على اللحظة الحالية. أرخ جميع العضلات في وجهك، وفكّك، وعنقك، وكتفيك، وذراعيك. خذ بضعة أنفاس عميقة أخرى وفكِّر في شخص تهتمّ به جداً، أو تذكَّر حدثاً في حياتك جلب إليك رضاً عميقاً وفرحاً. تخيَّل أنك هناك، مع ذلك الشخص، أو في ذلك المكان، واشعر كيف تبدأ ابتسامة الموناليزا في الانتشار عبر وجهك.

والآن خذ تلك الابتسامة إلى العالم، وتقاسمها مع أكبر قدرٍ ممكن من الناس.

الفصل السابع
القِيَم الداخلية:
أساس العيْش الواعي

قد تكون كلمة لا إحدى أكثر الكلمات قوَّة في العالم، ولكنها ليست بالضرورة أكثر الكلمات قوَّة في حياتك. عليك أن تكتشف بنفسك ما هي أقوى كلمة في حياتك، ولكن هناك سؤال سيساعدك على تعيينها؛ كلمة تُغلِّف، جوهرياً، أهمّ مبدأ في حياتك. عندما تتكلّم انطلاقاً من ذلك المبدأ، سيحميك من التزعزع عندما تواجهك التضاربات اللفظية، وسيساعدك على البقاء مُركِّزاً على بلوغ أهدافك الشخصية والمهنية.

إنه سؤال أساسي في حياة كلّ شخص، ومع ذلك نحن نادراً ما نسأله لأنفسنا، نادراً جداً إلى حدّ أنه إذا أدخلتَ أيّ شكلٍ مختلف له في بحث غوغل، لن يأتيك بأكثر من 50 نتيجة. وبالمقارنة، إذا طبعت سؤالاً مثل "ما الذي يجعلني سعيداً؟"، ستأتيك أكثر من 28 مليون نتيجة.

في ما يتعلق بهذا التمرين، ضع في متناول يدك قلماً وورقة، وكما فعلنا في معظم التمارين السابقة، خذ بضع دقائق لتهيئة نفسك. وعندما تشعر باسترخاء تام، اسأل نفسك هذا السؤال: "ما هي قيمتي الداخلية الأعمق؟".

أغمض عينيك لمدّة 60 ثانية على الأقلّ، مستمِعاً إلى أصواتك الداخلية ومنتبهاً إلى أي أفكار ومشاعر تعبر ذهنك. ثمّ افتح عينيك ودوِّن كلمة واحدة أو عبارة موجزة تعكس قيمتك الأعمق.

إذا لم يتبادر شيء إلى ذهنك، أغمض عينيك مرّة أخرى وابقَ مركِّزاً على السؤال لدقيقتَين أخريَين إلى أن تتبادر كلمة إلى ذهنك. دوّنها، وكرِّر السؤال: "ما هي قيمتي الداخلية الأعمق؟" إذا تبادرت كلمة مختلفة إلى ذهنك - وهو ما سيحدث غالباً - دوِّن تلك الكلمة أيضاً. كرِّر هذه الخطوة عدّة مرّات لترى إن كانت هناك قِيَم أساسية أخرى تبرز في الوعي.

الآن انظر إلى لائحة كلماتك، وضع دائرة حول الكلمة التي تشعر أنها الأصحّ بالنسبة إليك في هذه اللحظة. أغمض عينيك مرّة أخرى وكرِّر الكلمة أو العبارة، بصمتٍ وبصوتٍ عال. لاحِظ شعورك وأنت تقولها، ثمّ قارنها بالكلمات الأخرى التي دوّنتها.

ما الهدف من القيام بمثل هذا التمرين؟ وفقاً للباحثين في جامعة كاليفورنيا، في لوس أنجلوس، فإنّ "تأمُّل القِيَم الشخصية يمكن أن يُبقي الاستجابات الهرمونية العصبية والفسيولوجية للإجهاد عند مستويات منخفضة"[1]. هذا مدهش حقاً: بمجرّد تأمُّل وتوكيد قِيَمك الأعمق ستُحسِّن صحة دماغك،

وستحمي نفسك من الإنهاك في العمل، وستُقلّل من ميلك إلى التفكير بالفشل، وستكون أقلّ تفاعليةً ودفاعيةً عندما يواجهك أحدهم بمعلومات مزعجة"2.

تجربة العشرة أيام

جرِّب القيام بتمرين القِيَم الداخلية للأيام العشرة التالية. إنها المهمّة الأولى التي يعطيها مارك لطلابه في اليوم الأوّل من الدراسة في برنامج الماجستير التنفيذي في إدارة الأعمال في جامعة لويولا ماريماونت في لوس أنجلوس، وهو واحدٌ من أهمّ برامج إدارة الأعمال في العالم. تُصمَّم هذه البرامج المتخصّصة للمدراء العامّين، والمدراء التنفيذيين، ورؤساء شركات الأعمال التجارية الذين يحتاجون إلى تعلُّم مهارات متقدّمة للحفاظ على شركة مزدهرة وناجحة.

إليك ما نودّ منك القيام به. في كلّ صباح، بعد أن تستيقظ بوقت قصير، خذ بضع لحظات لتتمطّط، وتتنفّس بعمق، وتسترخي. ثمّ اسأل نفسك هذا السؤال: "ما هي قيمتي الداخلية الأعمق؟" أنشئ سجلّ أداء ودوِّن كلماتك، مع أي مشاعر أو ردود فعل لديك مرتبطة بأداء التمرين. افعل هذا لعشرة أيام، وفي اليوم الحادي عشر، أجب بإيجاز عن الأسئلة السبعة التالية، مستخدِماً ورقة واحدة. كن عفوياً في إجاباتك، وتذكّر أنه لا توجد إجابات صحيحة أو غير صحيحة لهذه الأسئلة. فهي مصمَّمة فقط لتعميق عملية التأمّل الذاتي للتجربة.

1. **ماذا كان ردّ فعلك الأولي لهذا التمرين؟**
2. **هل كان التمرين ممتعاً، أو مُمِلاً، أو مشوِّقاً، أو مزعجاً... إلخ؟**
3. **كم من الوقت استغرقتَ كلّ يوم في تأمُّل قِيَمك الداخلية؟**
4. **هل كان للتمرين أيّ تأثير على أوجه أخرى من حياتك، في العمل، أو في البيت؟**
5. **كيف تعرِّف كلمة قيمة؟**
6. **هل اكتشفت أيّ شيء عن نفسك؟**
7. **هل أثّر التمرين على طريقة تفكيرك بالقِيَم الخاصة بالعمل؟**

هذا الفرض المنزلي كان اختيارياً، وقد سُئِل الطلاب أن يسلِّموا سجلات أدائهم اليومية، مع إجابات الأسئلة أعلاه، دون ذكر أسمائهم. لم يهمّنا ذكر الأسماء لأننا أردنا فعلياً أن نعرف إن كان للتمرين أي قيمة مباشِرة أو دائمة لهؤلاء المدراء التنفيذيين المشغولين.

الجميع تقريباً وجد التمرين مفيداً، ومُنوِّراً، وممتعاً، ولكن ليس في البداية. كان بعضهم متحيِّراً، والبعض الآخر ضجراً، والبعض منهم أثار الفرض سخطه. عبّر أحد الطلاب - مدير تشغيلي في شركة متوسطة الحجم - عن ذلك بصراحة فظّة: "ما علاقة هذا *#!* بالتخطيط المالي؟" ولكن في نهاية العشرة أيام، كتب التعليق التالي: "أعتقد أنّ هذا التمرين يجب أن يُعلَّم لكلّ

طالب دراسات عليا في إدارة الأعمال في أميركا". لم يكن وحيداً في رأيه هذا، كما توضِّح المقتطفات التالية:

فكّرت في البداية: "من لديه وقتٌ لهذا؟" بالكاد أجد دقائق كافية في اليوم لإدارة شركتي، ومقدار العمل المطلوب منّا في صفّ برنامج ماجستير إدارة الأعمال طاغٍ بالفعل. ولكنّ تلك الدقائق القليلة كلّ صباح ساعدتني على البقاء هادئاً ومُركِّزاً لبقيّة اليوم. أعتزم القيام بهذا التمرين لبقية أيام السنة الدراسية.

بمجرّد أن أستيقظ، يبدأ عقلي بسرعة في تخطيط ما سأقوم به خلال اليوم. جعلني هذا التمرين أدرك أني أُتلِف صحتي. أكثر ما أستفيد منه عندما أتدرّب من 5 إلى 10 دقائق في اليوم، وقد لاحظت تحسُّناً في كمية ونوعية نومي. أعرف أنّ لديّ قِيَماً قوية، ولكني لم أحاول أبداً أن أجد الوقت لتأمُّلها وتوكيدها.

أصبحت فعلاً أكثر وعياً لعواطفي، وكيف يمكنها أن تفسد أمسياتي مع زوجتي. ذات مرة، وبعد أن تشاجرت معها، أمضيت 30 دقيقة جالساً لوحدي وأنا أفكّر في شأن قيمة زواجي. عدت إليها واعتذرت منها وحلّينا مشكلتنا.

استخدمت كلمتي الإيجابية طوال اليوم. شعرت أني أكثر هدوءاً، وأقلّ إجهاداً، وبدا أنها كانت مفيدة في حلّ المشاكل الصعبة في العمل. لقد أحببت الإدراك الذاتي الذي أحدثته، والطريقة التي جعلتني أشعر بها طوال اليوم.

القِيَم الجوهرية التي استمرّت في التبادر إلى ذهني كانت الصدق، والنزاهة، والعائلة. وقد جعلتني أفكّر في شأن قِيَم وأخلاقيات عملي، وما كان أساسياً فعلاً للعمل. أدركت أنني أفضِّل أن أتسلّق سلّم النجاح ببطء كي أتمكّن من دعم الناس الذين ألتقيهم على طول الطريق، وإعطاء المزيد من الوقت لعائلتي.

علّمني هذا التمرين مبادئ الخير والرغبة في العيش استناداً إلى مبادئي الأعمق. بالنسبة إليّ، يمكن للعمل أن يطغى على الحديث الذاتي لقِيَمي الجوهرية. عندما يحدث هذا، لا يمكنني أن أعبِّر حقًّا عمّن أكونه أو أن أدرك إمكاناتي الأعظم.

كرهت هذا التمرين في البداية، ولكنه أجبرني على إعادة فحص أولوياتي. أدركت أنّ العمل لا يتعلّق فقط بالأرقام والمال. أعتقد أنّ كلّ واحد منّا يحتاج إلى إيجاد دقيقتَين على الأقلّ في اليوم للتفكير في قِيَمه ومبادئه وكيف يمكنه استعمالها لبناء شخصية ومهنة تدوم طوال الحياة.

قال أكثر من ثلث الطلاب أنّ التمرين ألهمهم ممارسة نشاطات روحانية مثل التأمُّل، بالرغم من أننا لم نتطرّق إلى ذكر موضوع كهذا. ولكن ما يثير الدهشة أكثر أنّ عدّة أشخاص كتبوا أنهم سيعيدون تنظيم شركاتهم لتكون أكثر توجُّهاً للقِيَم. طلب أحد المدراء التنفيذيين من كلّ عضو في شركته أن يكتب بياناً تفصيلياً شخصياً حول الرسالة والقِيَم، ومن ثمّ قام بمقارنتها وتوزيعها على المجموعة.

الآن، قد تكون مجرّد مصادفة، ولكنّ الطالبَين اللذَين تجاهلا التمرين واجها صعوبات أكبر في عملهما الدراسي. وعندما اشتركا لاحقاً في نشاطات فريقية مع زملائهما في الصفّ، كان من شأنهما أن يكونا أقلّ تعاوناً وأكثر عناداً.

القِيَم الداخلية على الإنترنت

تمكّنا على مدى السنتَين الماضيتَين - باستخدام الفيسبوك وغيره من المنتديات الإعلامية الاجتماعية- من الحصول على تغذية راجعة من الناس من جميع أنحاء العالم: طلاب جامعيون، معالجون، محامو طلاق، وسطاء، معلّمون، مدراء شركات تنفيذيون. وقد كانت التغذية الراجعة إيجابية بأغلبية ساحقة؛ ربما لأنّ أداء التمرين يتطلّب وقتاً قصيراً جداً. على سبيل المثال، إليك ما حدث عندما قام جون، وهو عامل بناء من نيوزيلندا، بتأدية تمرين القِيَم الداخلية لمدّة عشرة أيام:

كان ردّ فعلي الأولي هو "من لديه وقتٌ لهذا!" إلا أني أدركت أنني لم أركِّز كثيراً على القِيَم في الماضي، بالرغم من أنني قرأت عنها. الحب، والخدمة، والعائلة كانت قِيَمي الأولى الثلاث، وبدأت أدرك أين كان الحب مفقوداً بالفعل: في العمل. عادةً، أنا أشعر بكثير من العداء تجاه رئيسي في العمل، ولكن بعد ممارستي التمرين لثلاثة أيام، بدأت أشعر بالعطف نحوه. وبدأت أتحرّر من غضبي لأني رأيت أنه كان يقوم بعمله فقط. ثمّ بدأت أشعر بالإمتنان، لأنه كان الشخص الذي منحني وظيفتي.

شيري فروتكو هي مخرجة أفلام من جنوب أفريقيا ومُشرفة مخطوطات أفلام، وقد رأت على اليوتيوب تمرين القِيَم الداخلية، الذي كان جزءاً من حديثٍ لمارك في سلسلة مؤتمرات تيد العالمية TEDx في العام 2010 (http://www.youtube.com/watch?v●yvhCLXEeSDQ). كانت قد شكّلت لتوّها فريقاً لإطلاق مشروع في فرنسا، وقرّرت أن تريه الفيديو. في كلّ صباح، قبل أن يبدأوا العمل، يمارس أعضاء الفريق تمرين القِيَم الداخلية:

ابتدعنا روتيناً مُسلّياً. قمنا بتقليد مارك في الفيديو: التثاؤب، والتنفُّس بعمق، والتمطُّط، وتدوير الكتفيَن، وهزّ اليدين. أغمضنا أعيننا وسألنا أنفسنا ما هي قيمتنا الأعمق، ثمّ، بروحٍ طيّبة، باح كلٌّ منا للآخرين بكلمته. والنتيجة؟ استطعنا نحن العشرة، الذين كنّا قبل أسبوع واحد غرباء تماماً، أن نكوّن علاقة بصيرة ومودّة بعضنا مع بعض. وما كان ذلك ليحدث من دون هذه الدقائق الثلاث المُحفِّزة. كنّا سنعمل بشكلٍ جيد من دون التمرين -لنقل بمستوى 6- ولكن بتشاركنا في القِيَم، بلغ نشاط وتناغم المجموعة مستوى 9.

ملاحظة: نسيت أن أذكر أنه عند اشتداد ضغط العمل، كنّا نستخدم كلمة طنّانة خاصة هي تثاؤب! لقد جعلت كلّ واحد منّا يسترخي ويبتهج.

إنّ تمارين كهذه بدأت تشقّ طريقها ببطء في المجتمع الطبي ومجتمع إدارة الأعمال. وجد علماء النفس في جامعة ولاية ميسوري أنه عندما شُمِل تمرين القِيَم الشخصية في خطة علاج مُصمَّمة لمساعدة المرضى على التغلُّب على الألم المزمن، تحسّن احتمالهم للألم3. وبالتالي، عندما

نبقى على ارتباط بالشيء ذي القيمة الأسمى في حياتنا، نكون أقلّ عرضةً لأن نُربَك بالمشاكل التي تحدث خلال اليوم.

هل نحن آخذون بالتحرُّك تجاه مجتمع مُستنِد إلى القِيَم؟

كانت القِيَم الداخلية موضوعاً شائعاً في خمسينيات وستينيات القرن الماضي، عندما راجت كتبٌ مثل "بحث الإنسان عن المعنى Man's Search for Meaning" لفكتور فرانكل و"الدِّين، والقِيَم، وتجارب الذروة Religion, Values, and Peak Experiences" لأبراهام ماسلو. ولكن في العشرين سنة الماضية، اختفت تقريباً الأبحاث المستندة إلى القِيَم.

تغيّرت الصورة مؤخَّرا. فمع انهيار المؤسّسات المالية الذي حدث قبل عدّة سنوات، دأبت مجلات مثل Bloomberg Business Week على الدعوة إلى تطبيق القِيَم المرتبطة بالشركات والقيادة، وقد بدأ عالم الأعمال التجارية في الاستجابة للدعوة.

مؤخَّرا، علّقت بروفيسورة إدارة الأعمال في جامعة هارفارد، روزابث موس كانتر - التي يعدّها الكثيرون واحدةً من أكثر النساء نفوذاً في العالم - على أهمية توجيه الاهتمام مباشرةً إلى القيم في غرفة مجلس الإدارة: "في المنظّمات التي أسمّيها الفيالق الخارقة supercorps - شركات تُوصَف بالابتكار، والربح، والمسؤولية - يؤدّي الحوار الموسَّع بشأن تفسير وتطبيق القِيَم إلى تعزيز المسؤولية، والتعاون، والمبادرة"4.

يدعم بحثنا الخاصّ هذه المقولة. فرغم أنّ لكلّ واحد منّا مجموعة فريدة من القِيَم - تتراوح من المبادئ المثالية للغاية مثل الصدق، والنزاهة، والازدهار، إلى المبادئ الخاصة بالعلاقات بين الأشخاص مثل الحب، والعائلة، والصداقة - إلا أنّ الجماعة تتوحّد وتُظهِر دعماً متبادلاً عندما يبوح الناس صراحةً بقِيَمهم بعضهم لبعض.

جمعنا مرَّة في قاعة تحرُّريين ومحافظين، وأثرياء وفقراء، وعندما أرشدناهم خلال تمرين القِيَم الداخلية، ومن ثمّ طلبنا منهم أن يبوحوا بقِيَمهم بصوتٍ عال، شعر الجميع تقريباً في نهاية التجربة بإحساس من الاحترام المتبادل تجاه بعضهم بعضاً.

تجد البروفيسورة كانتر أنّ الشيء نفسه يحدث في عالم الأعمال. عندما يبوح الناس بقِيَمهم الأعمق ويتناقشون بشأنها، فهذا يقوّي الحافز للمجموعة بأكملها. تصبح القِيَم الشخصية للموظفين مندمجة مع سياسة الشركة، وهذا يساعد في توجيه الاختيارات الأخلاقية للشركة. تجادل كانتر أنه بمناقشة قِيَم العمل بصراحة، فإنّ الحاجة إلى فرض قوانين مجرّدة وقسرية تنتفي.

وفقاً لتجربة كانتر، تساعد مناقشات القِيَم أيضاً على تقليل النزاعات بين الأشخاص. تزدهر الشركة، ويشعر الجميع أنهم جزءٌ من فريق، ويزداد الربح لكلّ شخص:

تصبح المنظّمة مجتمعاً موحَّدا بهدف مشترك، وهو ما يعزّز التعاون والعمل الفريقي. عندما يتبنّى الناس المبادئ الجوهرية ويدمجونها في النفس بحيث تصبح مبدأً هادياً لهم، يصبح بالإمكان الاعتماد عليهم بسهولة أكثر للقيام بالأمر الصحيح، ولإرشاد زملائهم للقيام بالمثل... وكما رأيتُ في شركات رائدة، يمكن للمراعاة الفعّالة للقِيَم الجوهرية والهدف أن تُحرِّر الإمكانات المبدعة5.

تلك هي قوّة سؤال واحد.

ما الذي تعنيه كلمة قيمة بالضبط؟

غالباً ما نُسأَل أن نُعرِّف ما نعنيه بكلمة قيمة. ولكنّ جمال هذا التمرين يكمن في عدم تعريفنا لها. كما أننا لا نقدِّم أمثلةً، بالرغم من أنّ هناك الكثير جداً من اللوائح على الإنترنت المشتملة على أكثر من 400 كلمة للاختيار منها. عندما يقترح شخصٌ غيرنا القِيَم التي يجب أن نأخذها في الاعتبار، يصبح التمرين موجَّها من الخارج، وليس من الداخل. ولكن إذا سمحنا للناس أن يتأمّلوا السؤال بطريقتهم الخاصة، فقد يتوصّلون إلى اكتشافات ذاتية مدهشة.

يصعب تعريف القِيَم أو تصنيفها لأنها يمكن أن تتعلّق بأبعاد عديدة جداً في الحياة. فهناك قِيَم أخلاقية، وقِيَم سياسية، وقِيَم دينية، وقِيَم زواجية، وقِيَم منظّماتية، وقِيَم جمالية. وهناك أيضاً قِيَم عملية وأخرى نظرية، وقِيَم علمية وأخرى فلسفية. وهناك قِيَم شخصية وقِيَم خاصة بالعلاقات بين الأشخاص، وقِيَم صحيّة وقِيَم ماليّة. ستحكم القِيَم حتى أنواع الطعام الذي نأكله والعلامات التجارية للمنتجات التي نشتريها6. ولكن إذا كانت القِيَم صارمة جداً - أو تحوّلت إلى "لوازم should's" - يمكنها أن تولِّد قدراً كبيراً من التصادم مع الآخرين7.

تتشكّل القِيَم الداخلية من خلال التأثيرات الوراثية والبيئية8، وتُعتبَر أساسيةً لتزويد حياتنا بالمعنى والهدف. فمن دونها، نكون أكثر ميلاً لإظهار سلوك لااجتماعي (نفور من الاختلاط بالآخرين)9. وعلى نحوٍ مثير للاهتمام، تُنشِّط القِيَم المختلفة تراكيب مختلفة ضمن الدماغ10، وقد أظهرت الأبحاث أنّ الناس المختلفين عنّا في قِيَمهم الثقافية يُنشِّطون مناطق مختلفة في القشرة البصرية11. وقد يرون العالم فعلياً بطريقة مختلفة جوهرياً.

طرح الأسئلة الصحيحة

عندما بدأنا بجمع المعلومات لقياس تأثيرات مقاربة التواصل التعاطفي، سألنا المشاركين في ورشة العمل السؤال التالي: "ما هي رغبتك السرّية؟" ارتبط السؤال بفيلم رائج في ذلك الوقت، وكنا متشوِّقين لمعرفة كيف ستكون إجابات الناس. زوَّدنا السؤالُ بمنجم ذهب من المعلومات القيّمة.

قبل أن يتمّ إرشاد الناس خلال التمرين الشكلي للتواصل التعاطفي، كانت إجابات معظم الناس على سؤال الرغبة السرّية مشتملةً على أهداف ماديّة: أموال أكثر، وظيفة أفضل، منزل أجمل...

إلخ. وبعد ممارسة تمرين الحوار لمدّة 40 دقيقة، كانت إجابات الناس على السؤال نفسه مختلفة جداً. ورد ذكر السعادة والرضا كثيراً، وانخفض ذكر الرغبات الماليّة من 34إلى 14بالمائة، بينما ازدادت الرغبة في السلام بنسبة 60 بالمائة. أمّا الرغبات المتعلّقة بالحب الذاتي والحب بين الأشخاص فقد تضاعفت ثلاث مرّات تقريباً.

إنّ القِيَم الجوهرية كهذه هي أكثر احتمالاً بكثير لأن ترتبط بالرضا عن الحياة وحُسْن الحال العاطفي، ممّا ستفعل الثروة12. ولهذا من المهمّ أن نسأل السؤال الصحيح، بالطريقة الصحيحة. إذا سألت الناس عمّا يريدونه، سيكون جوابهم غالباً النجاح الماديّ. ولكن إذا سألتهم عمّا يجعلهم سعداء، فهم نادراً ما يتطرّقون إلى ذِكر المال. يتبيّن أنّ السعادة قيمةٌ عالمية تهمّ الناس أكثر بكثير من الثروة الماديّة13. قد يكون المال مرغوباً، ولكنه لا يستطيع أن يشتري لك الثقة أو يساعدك على تطوير عواطف إيجابية، وهما عنصران أساسيّان لبلوغ حالة الرضا عن الحياة. جادل ديفيد بروك في كتابه الحيوان الاجتماعي The Social Animal أنّ الناس السعداء في وظائفهم، ولكن التعساء في حياتهم الأسرية والاجتماعية، هم أسوأ حالاً بكثير من أولئك الذين يكافحون في العمل، ولكنهم ينعمون بحياة أسرية رائعة.

والواقع أنّ الإجهاد الناشئ عن التركيز المُفرِط على المال يمكن أن يهدِّد حياتنا فعلياً. ورد في دراسة أُجرِيت في العام 2010 في جامعة لييج أنّ "المال يُضعِف قدرة الناس على الاستمتاع بالتجارب والعواطف الإيجابية اليومية"14. وقد وجدت الدراسة أنّ الأفراد الأكثر ثراءً يجدون صعوبة أكبر بكثير في الاستمتاع بحياتهم مقارنةً بالناس الذين يجنون مبالغ متوسّطة من المال.

القِيَم الموقعية Situational

بينما تجرِّب تمرين القِيَم الداخلية، ستجد أنّ قِيَمك ستتغيّر وتتطوّر مع الوقت. يمكن لأحداث خاصّة - مثل الزواج، أو الطلاق، أو إنجاب طفل - أن تغيِّر قِيَمنا بشكلٍ هائل، للأسوأ أو للأحسن. على سبيل المثال، يمكن لطلاق بغيض أن يجعل طفل الوالدَين المطلَّقين ينظر إلى الزواج بارتياب، ولكن يمكن لطلاقٍ كهذا أن يحرِّر الزوج (أو الزوجة) ليجد شريكةً أخرى تتشارك معه في قِيَمه ومعتقداته.

على نحوٍ يثير الدهشة، عادةً ما تؤدّي الأحداث المهدِّدة للحياة إلى جعل معظم الناس يراجعون قِيَمهم بطرق تجلب رضاً أكثر إلى حياتهم15. فتأمُّل الموت، مثلاً، يمكن أن يوجِّه القِيَم بعيداً عن الطمع تجاه سلوك عطوف وغير أناني16.

في بحثنا، هناك شكلان مختلفان لتمرين القِيَم الداخلية وجدهما الناس مفيدَين، وإذا أخذتَ دقيقة لتأمُّل السؤالَين التاليَين، سترى أنّ الإجابات تختلف عن تلك المرتبطة بالقِيَم الداخلية الأعمق: "ما

هي قيمتي الأعمق الخاصة بالعلاقات مع الناس؟" و"ما هي قيمتي الأعمق الخاصة بالتواصل؟".

وجدنا أنّ إجابات معظم الناس عن هذين السؤالَين كانت متشابهة. بالنسبة إلى القيمة الخاصة بالعلاقات، فإنّ الكلمات المختارة الأكثر شيوعاً هي اللطف (حُسْن المعاملة) والثقة. وبالنسبة إلى القيمة الخاصة بالتواصل، فهي رغبة الشخص في أن يستمع إليه الآخرون باحترام، وأن يتكلّموا معه بصدق وودّ. إذا طبّقنا عمداً هذه القِيَم متى ما تحاورنا مع أحدهم، فإنّ احتمالات الخلاف تقلّ كثيراً، حتى إذا كنّا نتفاعل مع أشخاص لا نحبّهم أو لا نثق بهم.

سأعطيك مثالاً لما حدث عندما تمّ استدعاء مارك إلى اجتماع هيئة تنفيذية في مركز سيكولوجي من أجل تسوية جدال عنيف. تعلّق موضوع الخلاف بتعبير الغضب. اعتقدت إحدى المجموعتَين أنّ تعبير الغضب الصادق يُعتبَر أساسياً لعملية شفاء الفرد، بينما اعتقدت المجموعة الأخرى أنّ اللباقة والدبلوماسية هما الأهمّ.

لم يستطع رئيسا المجموعتَين التوصُّل إلى تسوية، وكان الوضع متأزِّماً. سأل مارك كلا الرئيسَين عن قيمتهما الشخصية الأعمق، وعن قيمتهما الخاصة بالعلاقات، وعن تلك الخاصة بالتواصل. أجاب سام، مؤيِّد اللباقة، أولاً، وكانت كلماته الثلاث هي الحب، والتعاطف، واللطف. أمّا جيل، التي اعتقدت بقوة بضرورة إخراج النفايات، في إشارة منها إلى النظرية السيكولوجية للتحرير العاطفي، فقد كانت لديها لائحة كلمات مختلفة نوعاً ما: الرأفة، والنزاهة، والصدق.

قال مارك: "رائع! هل يحترم كلٌّ منكما قِيَم الآخر؟".

أومأ الاثنان موافقَين.

"إذن، أريد منك يا جيل أن تستمرّي بجدالك مع سام، ولكن عليك أن تحترمي مجموعة قِيَم سام وقِيَمك على حدّ سواء. أريدك أن تعبّري عن غضبك بصدق، ولكن بحب، وتعاطف، ورأفة، ولطف".

لم تستطع القيام بذلك، لأنه من المستحيل التعبير عن الغضب، والإستياء، أو أي عاطفة سلبية، بطريقة لطيفة ومثمرة. بعد شهرين من ذلك، استقالت جيل، واستمرّت الشركة في الازدهار.

القِيَم الداخلية في العلاقات الشخصية

عندما يبوح الناس بعضهم لبعض بقِيَمهم الشخصية، وقِيَمهم الخاصة بالعلاقات، وتلك الخاصة بالتواصل قبل مناقشة قضية صعبة، فإنّ الجميع يكون أكثر احتمالاً لأن يبقى مُركِّزاً وهادئاً عاطفياً. لقد ثبت أنّ مناقشات كهذه هي مفيدة تحديداً في تحسين التواصل في استشارات الأزواج، لأنها تقضي على مشاعر الغضب، وعدم الثقة، والازدراء قبل أن تتسلّ إلى الحوار. إليك هذا

المثال للكيفية التي استخدم بها الدكتور جيمس والتون، وهو معالِج مرخَّص في أمور الزواج والعائلة في لوس أنجلوس، تمرينَ القِيَم الداخلية في مهنته:

أنا أطلب من مرضاي أن يتأمّلوا قيمتهم الأعمق لدقيقتَين يومياً بين الجلسات. وأولئك الذين فعلوا ذلك اختبروا بعض التحوّلات المذهلة. عندما أعمل مع الأزواج، أطلب منهم أن يستكشفوا الدور الذي تلعبه القِيَم الشخصية في العلاقة وكيف يؤدّي انتهاك هذه القِيَم إلى إحداث مشاكل. بالنسبة إلى زبائني، الحب والتعاطف هما أكثر القِيَم المتبنّاة شيوعاً.

إليكم هذا المثال. واجه بارت وكلارا مشاكل متعدّدة في التواصل أحدهما مع الآخر. كان بارت عدوانياً وسلبياً في سلوكه تجاه كلارا، وكانت كلارا انتقادية وعدائية بشكلٍ صريح تجاهه. كانا يتشاجران على أشياء تافهة، وهو ما قاد إلى أحقاد غير متناسبة مع أسباب الخلاف. زالت مشاعر الصداقة والحب من علاقتهما، ولهذا قرّرت أن أجرِّب معهما تمرين القِيَم الداخلية.

طلبت منهما أن يقوما بتمرين استرخاء وجيز، ثمّ سألتهما أن يتصوّرا في ذهنيهما شخصاً يحبّانه بعمق، وأن يشعرا بأحاسيس الحب تلك. ومن ثمّ سألتهما أن يركّزا على قيمتهما الجوهرية الأعمق، وأن يتيحا لها أن تبرز إلى المقدّمة في ذهنهما. بالنسبة إلى بارت، كانت قيمته الجوهرية هي حاجته إلى الشعور بالدعم، وبالنسبة إلى كلارا كانت قيمتها الجوهرية هي حاجتها إلى الشعور بالقبول.

عندما ناقشنا تجربتهما، أدركا أنهما لم يكونا حسَّاسين للقيمة الجوهرية للآخر. شرحت لهما أنه عندما ننتهك قيمتنا الجوهرية الخاصة، نحن نشعر بأننا مُجرّدون من القوّة. ساعدتُ كلارا على أن تصبح مدركةً لمدى أهمية الدعم لبارت، وطلبت من بارت أن يمارس التأمُّل حول جوهر الدعم لبضع دقائق كلّ يوم، مستخدِماً تقنية القِيَم الداخلية. كان عليه أن يركّز على كيفية شعوره إن هو تلقّى الدعم، أو منحه، وأن يملأ قلبه بتلك التجربة. وطلبت من بارت أيضاً أن يفكِّر في طريقة يمكنه بها أن يُظهِر لكلارا مزيداً من القبول.

طلبت من كلارا أن تتأمّل لبضع دقائق كلّ يوم حول مفهوم القبول؛ أن تستشعر القبول في قلبها لنفسها وللآخرين، وأن تركِّز على كيفية شعورها إن هي لاقت قبولاً من الآخرين أو منحتهم إياه.

أدّى أسبوع واحد من التدريب إلى إحداث تحسُّن هائل في علاقتهما. قال كلاهما أنهما شعرا بقرب أكثر من بعضهما، وبفهم أكثر لبعضهما. عادت مشاعر الصداقة إلى علاقتهما، وقد أثّر هذا التمرين بشكلٍ إيجابي على علاقتهما أكثر ممّا فعلت كلّ الطرق الأخرى التي جرّبناها قبلاً.

لقد استخدمتُ هذه التقنية مع أزواج آخرين، وقد ساعدتهم في جميع الحالات. إذا تدرّبوا يومياً، وتأمّلوا قيمتهم الأعمق، فإنّ النتائج تكون أفضل إلى حدّ كبير، لأنّ هذا يساعد كلا الشخصَين على الشعور بتعاطف أكثر نحو الآخر.

هل هناك قاعدة عامّة تشمل أهمّ قِيَم التواصل؟ نظنّ ذلك. إنها صياغة جديدة للقاعدة الذهبية: تكلّم مع الآخرين كما تحبهم أن يتكلّموا معك، واستمع إلى الآخرين كما تحبهم أن يستمعوا إليك.

ترسيخ قِيَم دائمة في مجال العمل

يبدو أننا جميعاً نتشارك في قِيَم تواصل متشابهة، ولكنّ الأبحاث بدأت تُظهِر أنه بالنسبة إلى معظم الناس، فإنّ القِيَم الشخصية والمهنية تختلف بين شخص وآخر[17]. يمكن لهذا أن يسبِّب مشكلة، لأنه عندما يكون هناك تعارُض بين القِيَم الداخلية والقِيَم المرتبطة بالعمل، فإنّ الإنهاك العاطفي يصبح مُرجَّح الحدوث[18].

يحدث هذا غالباً في المجتمع الطبي ومجتمع الرعاية الصحية. على سبيل المثال، قُدِّر أنّ نسبة الإنهاك العاطفي بين الأطباء تقترب من 50 بالمائة في بعض المناطق، وفي دراسةٍ شملت 2,300 طبيب كندي، كان بالإمكان التوقع فعلياً بمن سيختبر الإنهاك والأداء العملي السيئ بتعيين الناس الذين تعارضت قِيَمهم الشخصية مع القِيَم المُشجَّعة في بيئة العمل[19].

إنّ التضارب بين القِيَم الشخصية وتلك المرتبطة بالعمل له نتائج قوية في عالم الأعمال التجارية. فكما ينصح الباحثون في جامعة كاليفورنيا، في لوس أنجلوس، عندما تتوافق استراتيجياتك الإدارية مع قِيَم موظّفيك، فإنّ نسبة الرضا عن الوظيفة بين الموظّفين تكون أكبر، ونسبة استقالة الموظّفين من العمل تكون أقلّ[20].

إليك هذا التمرين، الذي ابتدعه الدكتور روبرت ب. لفين، والذي يمكن لأي شخص أن يستخدمه لإحداث تكامل بين قِيَمه الشخصية والمهنية:

> *من أجل تعيين قِيَم العمل، أنشئ لائحة مؤلّفة من نحو 15 كلمة تشعر أنها تمثِّل جوهر قِيَمك أو معتقداتك المهنية. قد تشتمل هذه اللائحة على كلمات مثل النزاهة، والموازنة، والربح، والنموّ، والتحدّي، والاهتمام، والامتياز، والنوعية، والثقة، والتقدير، والحماسة. بعد أن تنشئ لائحة، ستكون خطوتك الرئيسية التالية أن تختصر اللائحة خلال العشرة أيام التالية إلى 6 كلمات على الأكثر. القاعدة هي أنك تستطيع أن تضيف كلمة إلى اللائحة، ولكن فقط إذا حذفت أخرى. يمكنك أن تجمع الكلمات التي تحمل نفس المعنى مثل الصدق والنزاهة. وفي النهاية سيكون عليك أن تحذف الكلمات الأقلّ أهمية... حالما تعرف القِيَم الأربع إلى الستّ الخاصة بعملك، يمكنك أن تقوّي مهنتك وتبني فريقاً عالي النشاط. وحالما تنتهي من هذا التمرين... كرِّر العملية في ما يتعلق بقِيَمك الشخصية. يمكن أن تجد الأمر مُسلِّياً ومُنوِّراً[21-22].*

الفصل الثامن

12 خطوة نحو المودّة، والتعاون، والثقة

التكلُّم بإيجاز. التكلُّم ببطء. الاستماع بعمق. إظهار التقدير والبقاء إيجابياً. مراقبة كلامنا الداخلي وتشجيع الصمت الداخلي. دراسة تعابير الشخص الآخر الوجهية، وإيماءاته الجسدية، والتغيّرات في طبقة صوته ومحاكاتها لبناء تجاوب (رنين) عصبي. التركيز على قِيَمك الداخلية وتطبيقها في كلّ محادثة بينما تبقى مسترخياً وحاضراً قدر الإمكان. هذه هي العناصر الإثنا عشر التي يجب أن تشملها في حياتك إذا أردت بناء علاقات مُثمِرة، وذات معنى، وجديرة بالثقة، وطويلة الأمد مع الآخرين. إذا تجاهلت أياً منها، فإنّ الأبحاث تقترح أنّ تواصلك سيكون رديئاً وسيزداد احتمال تصادمك مع الآخرين.

سواء أكنّا نتحدّث مع صديق، أو حبيب، أو زميل عمل، وسواء أكنّا نتحدّث إلى ولد، أو شخص غريب، أو شخص يعاني من مرض عاطفي أو معرفي، فإنّ استراتيجيات التواصل هذه ستضمن أفضل حوار ممكن. عندما نختار كلماتنا بعناية، وننسّقها مع العناصر أعلاه، فسنعزّز بذلك استيعاب المستمِع بطريقة تُشجِّع التعاطف وتزيد التعاون الودّي. ولكنّ الكلمات التي نتكلّمها ونستمع إليها لا تمثِّل إلا جزءاً صغيراً فقط من عملية التواصل. إنّ طريقة تفوّهنا بهذه الكلمات، وطريقة استماعنا إليها هي التي تُحدِث كلّ الفرق في العالم.

من أجل تحسين مهاراتنا التحادثية، علينا القيام بعدّة أشياء. أوَّلا، علينا أن نميِّز أنّ الطريقة التي نتكلّم بها عادةً غير ملائمة، ومليئة بأنماط معتادة اكتُسِبت في الدرجة الأولى في مرحلتَي المراهقة والرشد المبكرة. ثانياً، علينا أن نعيق عمداً عادات التكلُّم والاستماع تلك، مرّة بعد أخرى. ثالثاً، علينا أن نستبدل أساليب التواصل القديمة تلك بأخرى جديدة فعّالة. وهذا يتطلّب تدريباً تجريبياً، والتدريب يستغرق وقتاً.

لحسن الحظّ، إنّ تمرين العشرين دقيقة الذي ألّفناه في الفصل التالي سيرشدك خلال هذه العناصر الإثنَي عشر ويتيح لك أن تمارسها مع شريك. ستكون بضع جولات من الممارسة كافية لإعطائك ما يكفي من التجربة لاستيعاب هذه الاستراتيجيات وشملها في محادثاتك في البيت وفي العمل. هذه الاستراتيجيات ستُحسِّن بشكلٍ ملحوظ قدرتك على التعاطف مع الآخرين، واستناداً إلى دراساتنا البحثية لأنواع مماثلة من التمارين، يجب أن تكون قادراً على تغيير تركيب ووظيفة المناطق الرئيسية في دماغك المرتبطة بالإدراك الاجتماعي المُحسَّن، والمعرفة المُعزَّزة،

والسيطرة الأكبر على العواطف؛ في غضون ثمانية أسابيع أو أقلّ. ستعيد فعلياً تنظيم الشبكات العصبية في دماغك للتواصل بشكلٍ فعّال أكثر مع الآخرين.

العناصر الإثنا عشر للتواصل التعاطفي

في هذا الفصل، سنستعرض بصورة عامّة الدليل المؤيّد لكلّ من هذه الاستراتيجيات التي نريد منك أن تمارسها عند التحدُّث أو الاستماع إلى الآخرين. الخطوات الستّ الأولى تمهيدية. إنها الأمور التي ستقوم بها قبل أن تدخل غرفةً وتنهمك في الحديث مع شخص آخر، ومن الأفضل أن تُنفِّذها بهذا الترتيب:

1. **استرخ**
2. **ابقَ حاضراً (في اللحظة الحالية)**
3. **شجِّع الصمت الداخلي**
4. **زِد الإيجابية**
5. **تأمّل قِيَمك الأعمق**
6. **حاول الوصول إلى ذكرى سارّة**

تُحدِث هذه الخطوات حالةً داخلية من الإدراك الشديد والهدوء، وهو أمرٌ أساسي للانهماك في أكثر أوجه التواصل حسماً:

7. **راقِب التلميحات غير اللفظية**

إذا لم تكن واعياً للتغيُّرات الدقيقة في نبرة صوت الشخص الآخر، وتعابيره الوجهية، وإيماءاته الجسدية، فمن المرجَّح أنك ستغفل عن دلالات هامّة تخبرك بما يفكِّر فيه الشخص الآخر حقيقةً أو يشعر به. لن تعرف إذا كان الشخص يفهمك، أو حتى إن كان منتبهاً لما تقول. ثمّ عندما تنهمك في الحوار، عليك أن تلتزم بصورة ثابتة بالعناصر الخمسة التالية:

8. **أظهِر التقدير**
9. **تكلَّم بحرارة**
10. **تكلَّم ببطء**
11. **تكلَّم بإيجاز**
12. **استمِع بعمق**

كم من الناس يطبّقون هذه التقنيّات بإتقان على أساس يومي؟ أقلّ بكثير ممّا نتمنّى. الأمر مثل فقدان الوزن: جميعنا نعرف ما هو المطلوب، ولكننا ننزلق بسهولة إلى عاداتنا القديمة. إنها الطبيعة

البشرية، ويتطلّب الأمر الكثير من الطاقة العصبية لإعاقة سلوك قديم. من أجل بناء عادة جديدة، علينا أن نكرِّر أيّ سلوك جديد نريده مئات ومئات المرّات. وفي النهاية، سيصبح طبيعة ثانية لنا. في البداية، خذ بضعة أنفاس عميقة واسترخ بينما تجلب انتباهك الكامل وإدراكك بصورة واعية إلى اللحظة الحالية.

الخطوة 1: استرخ

يُعتبَر الإجهاد الآن القاتل الأوّل في العالَم. فالإجهاد يولِّد النزق (حدّة الطبع)، والنزق يولِّد الغضب، والغضب يذهب بقدرة الإنسان على التواصل والتعاون مع الآخرين1. ولهذا قبل أن تدخل في محادثةٍ مع أيّ أحد، خذ 60 ثانية للقيام بأيّ شكلٍ من تمارين الاسترخاء التالية.

أوَّلا، حدِّد أجزاء جسمك التي تشعر بتشنُّج فيها. في مقياس من 1 إلى 10 - حيث 10 تعني "متشنِّج للغاية" - عيِّن رقماً للإشارة إلى حالة الاسترخاء أو التشنُّج لديك. دوِّن رقمك على ورقة.

للثلاثين ثانية التالية، اشهق ببطء إلى أن تكمِل العدّ إلى الرقم 5، ثمّ ازفر ببطء مُكمِلاً العدّ إلى الرقم 5. كرِّر هذه العملية ثلاث مرّات. والآن، تثاءب، إن أمكن، لبضع مرّات، ولاحِظ إن كان مستوى استرخائك قد ازداد. عيِّن له رقماً من 1 إلى 10، ودوِّنه على ورقتك.

الآن، تمطَّط ببطء بأي طريقة تُشعِرك بالراحة والسرور، وانظر إن كنت تستطيع أن تغمر نفسك كلِّيا في إحساس كلّ تمطُّط. ابدأ بعضلات وجهك، بأن تقبضها، ثمّ تبسطها. ثمّ انتقل نزولاً إلى كتفَيك وعنقك، مُحرِّكاً رأسك بلطف من جانب إلى جانب، ومن الأمام إلى الخلف. اقبض كتفَيك إلى أذنَيك، ودعهما تتدلّيان، دافعاً إياهما للأسفل تجاه الأرض.

الآن، شدّ جميع العضلات في ذراعَيك ورِجلَيك. أبقها مشدودة بينما تعدّ إلى 10، ثمّ أرخها بينما تهزّ يديك وقدميك. خذ بضعة أنفاس عميقة أخرى، واستَرِح. مرَّة أخرى، عيِّن رقماً لحالة استرخائك ودوِّنه على الورقة، ملاحِظاً كم تحسَّنت.

هل يمكن لتمرين وجيز كهذا أن يغيِّر دماغك فعلياً بطرق ستُحسِّن مهاراتك التواصلية بشكلٍ محسوس؟ نعم! أظهرت عدّة دراسات fMRI أنّ تمرين استرخاء مدّته دقيقة واحدة سيزيد النشاط في مناطق مختلفة من القشرة الدماغية، وهي مناطق أساسية للّغة، والتواصل، والإدراك الاجتماعي، وتنظيم المزاج، واتّخاذ القرار2. إذا زِدت من مدّة تمرين الاسترخاء هذا، فإنّ أجزاء إضافية من الدماغ ستُنشَّط وتساعدك على أن تصبح أكثر تركيزاً وانتباهاً في العمل3. ستنخفض مستويات الكورتيزول، ما يعني أنّ مستوياتك من الإجهاد البيولوجي ستقلّ.

يُظهِر البحث أيضاً أنّ مجرّد مراقبة أنماط تنفُّسك الطبيعي سيغيِّر دماغك بطرق إيجابية، وإذا نسّقت تنفُّسك مع شخص آخر، فإنّ هذا سيساعد كليكما على الشعور بمزيد من الهدوء والاهتمام

تجاه بعضكما4. في ختام كتابه، انكشاف العواطف Emotions Revealed، كتب بول إكمان (خبير التمييز الوجهي): "لم أستطع أن أفهم سابقاً لماذا ستنتفع حياتنا العاطفية من تركيز إدراكنا على التنفُّس". ثمّ تراءى له الجواب فجأة:

إنّ تعلُّم تركيز الانتباه على عملية تلقائية لا تتطلّب مراقبة واعية يحدث فيك القدرة على التنبُّه لعمليات تلقائية أخرى... نحن نطوِّر ممرّات عصبية جديدة تتيح لنا فِعل ذلك. وإليك خلاصة الكلام: تنتقل هذه المهارات إلى عمليات تلقائية أخرى؛ لينتفع منها إدراكُ السلوك العاطفي، ثمّ إدراكُ الدافع، في بعض الناس.

في المحادثات الساخنة، فإنّ الشخص القادر على البقاء هادئاً، هو المستفيد الأكبر. ولهذا، تعلَّم كيف تركِّز على استرخائك وتنفُّسك عند مناقشة قضايا صعبة.

الخطوة 2: ابقَ حاضراً (في اللحظة الحالية)

عندما تركِّز باهتمام على تنفُّسك واسترخائك، أنت تشدّ انتباهك إلى اللحظة الحالية. عندما نصبح مستغرقين كلًّيا في شيء بسيط مثل التنفُّس، أو في إرخاء جزء محدّد من جسمنا، فإنّ الكلام الداخلي للوعي اليومي يتوقّف، على الأقلّ لحظياً، وهذا يتيح لك أن تصبح مدركاً للأشياء الدقيقة التي تحدث مباشرةً حولك. ستسمع أصواتاً نادراً ما كنت تلاحظها، وستشعر بإحساسات أكثر في جسمك، وإذا جلبت هذا الحضور إلى المحادثة، فستسمع بمزيد من الوضوح نبرات الصوت الدقيقة التي تعطي معنىً عاطفياً لكلمات المتكلِّم.

إليك هذا التمرين الصغير، المُبتدَع من قِبَل إكهارت تولي، والذي يمكنك أن تجرّبه حالاً لتختبر قوة اللحظة الحالية5. ابدأ بالتركيز على يدك اليمنى، واسأل نفسك هذا السؤال: "كيف يمكنني أن أعرف حقاً، في هذه اللحظة بالذات، أنّ يدي موجودة؟" كلّما فكّرت في هذا السؤال أكثر بينما تركِّز على يدك، ستبدأ بالشعور بالمزيد من الأحاسيس.

إذا لم تشعر بأيّ فرق بعد دقيقة أو اثنتَين، ضمّ أصابع يدك ببطء شديد على شكل قبضة، وأبقِ قبضة يدك مُحكَمة لمدّة 30 ثانية. ثمّ افتحها ببطء شديد على مدى الثلاثين ثانية التالية. انتبه لكلّ إحساس في كلّ إصبع وفي راحة يدك.

ستلاحظ أنّ عقلك، في هذه الحالة العميقة من التركيز، قد أصبح صامتاً، وإذا أُتيح لنا أن نقيس ضغط دمك في هذه اللحظة، فسنجده قد انخفض. إنّ الاسترخاء والحضور في اللحظة الحالية مفيد لقلبك.

استمرّ في التركيز على يدك، وانظر إن كنت تشعر بتلك الحيوية، كما يسمّيها تولي، في يدك الأخرى. باستخدام هذه التقنية، يمكنك أن تجلب ذلك الإدراك المعزَّز إلى كلّ جزء من جسمك، وقتما تشاء. إذن، ما المانع من جلب تلك الحيوية إلى محادثاتك مع الآخرين؟

باستخدام تقنية fMRI، يمكنك فعلياً أن تراقب كيف يغيِّر هذا الإدراك اللحظي وظيفة الدماغ بينما يعزِّز إدراكنا لعالمنا الداخلي والخارجي. يتحوّل وعينا اليومي إلى إدراك ماورائي meta-awareness يتيح لنا أن نختبر فهماً أكبر ومُوحَّداً أكثر للعالم6.

إذا جلبنا هذا الإدراك اللحظي إلى محادثاتنا مع الآخرين، سنختبر التفاعل بوضوح أكبر، وسنكون أقلّ احتمالاً لأن نُربَك بالحالة العاطفية للشخص الآخر. سنشعر بألمه ونستجيب بتعاطف لأننا استطعنا أن نحافظ على استرخائنا.

إنّ البقاء حاضراً في اللحظة الحالية له تأثير جانبي مثير للاهتمام: بما أنك أقلّ احتمالاً لأن تتحكّم باتّجاه المحادثة، فقد يقود هذا إلى حوارات غير متوقّعة. إذا انتاب الحزن أياً منكما، وبقيت أنت في اللحظة الحالية، ستركِّز المحادثة على تلك المشاعر وسيتلاشى الموضوع السابق. إنها تجربة حميمية للغاية، وبالتالي هي ملائمة جداً للمحادثات مع أفراد العائلة والأصدقاء، ولكن في مكان العمل، من الضروري أن تبقى مُركِّزاً على موضوع المحادثة المحدّد. ومع ذلك، فإنّ البقاء في اللحظة الحالية سيتيح لك أن تميِّز بسرعة ما إذا كانت المحادثة قد بدأت تنحرف عن الموضوع الأساسي.

الخطوة 3: شجِّع الصمت الداخلي

بالنسبة إلى معظمنا، فإنّ الحفاظ على استرخائنا والبقاء في اللحظة الحالية يحدث فقط لفترات وجيزة من الوقت، يتمّ بعدها مقاطعة هذه الحالة بكلامنا الداخلي. تُظهِر الأبحاث أنّ بإمكانك أن تكبح هذه الأفكار والمشاعر المُلهِية، ولكن عليك أن تتدرّب على فِعل ذلك مرةً بعد أخرى إلى أن تكتسب السيطرة على أفكارك ومشاعرك.

كلّما فكّرت عمداً في أن لا تفكّر، استطعت أن تُحرِز سيطرة اختيارية على شلال الدماغ العفوي من المعرفة والكلام الداخلي7. فكما وجد الباحثون في جامعة إموري، يمكن حتى لكبح الأفكار أن يحمي دماغنا و"أن يقلِّل الانحدار المعرفي المرتبط طبيعياً بالشيخوخة"8.

نحن بحاجة تحديداً إلى تطوير مهارة البقاء صامتين كي نتمكّن من الانتباه بشكلٍ كامل لما يقوله الشخص الآخر. لاشعورياً، سيعرف الشخص الآخر متى ما شُتِّت انتباهنا بالكلام الداخلي، وسيؤدي إدراكه لعدم اهتمامنا هذا إلى الابتعاد عنّا. وبالتالي، فإنّ الصمت، في التواصل الفعّال، ليس عدوّك، بل هو صديقك.

يجد العديد من الناس صعوبة في تعلُّم كيفية البقاء في حالة من الصمت الداخلي، لأنّ الفصّين الصدغيَّين في الدماغ مُصمَّمان للاستماع بصورة ثابتة إلى شيء. وهناك دائماً شيء يُحدِث درجةً معيّنة من الصوت.

إليك هذه التقنية التي نستخدمها نحن ومعلِّمون آخرون لنُرِي الشخص كيف يُشجِّع حالةً أعمق من الصمت. ستحتاج إلى جرس، والذي، عند قرعه، سيستمرّ في الرنين لمدّة 15 إلى 30 ثانية على الأقلّ. إذا ذهبت إلى الموقع http://www.mindfulnessdc.org/bell/index.html، يمكنك أن تُفعِّل جرس تيقّظ نموذجياً لهذا التمرين. اضغط الزرّ كي تقرع الجرس، ثمّ ركِّز بشدّة على الصوت. بينما تتلاشى النغمة، ستلاحظ أنّ عليك أن تنتبه أكثر إلى استماعك. ثمّ عندما يختفي الصوت، استمرّ في الاستماع بعمق إلى الصمت، الذي ستجد أنه مليء بتنوُّع من الأصوات الدقيقة. ربما أصبحت مدركاً لصوت تنفُّسك، وهذا صوت ممتاز لِتُركِّز عليه، مزوِّداً دماغك بفوائد جوهرية.

اقرع الجرس مجدداً، واستمع بتركيز أكثر ممّا فعلت في المرة السابقة. تابِع لعدّة مرّات بينما تدرِّب نفسك على تمييز حالة الإدراك الخاصة التي يُحدِثها التمرين فيك. هذه هي حالة التنبُّه التي نودّ منك أن تستخدمها عند الاستماع إلى شخص آخر يتكلّم. سيساعدك جرس التيقُّظ على الإنترنت أيضاً في التدرُّب على تمرين التواصل التعاطفي الموصوف في الفصل التالي.

الخطوة 4: زِد الإيجابية

قبل أن تبدأ أي محادثة، قمْ بعملية جرْد عقلي لمزاجك. هل تشعر بالسعادة أو الاكتئاب، بالتعب أو التيقُّظ، بالقلق أو الهدوء؟ إنّ أي أفكار أو مشاعر سلبية لديك ستعرقل عمل تلك الأجزاء من دماغك المرتبطة بمعالجة اللغة، والاستماع، والكلام.

تُظهِر الأبحاث أنّ الخطوات الثلاث السابقة تُعتبَر كافية بشكلٍ عام للقضاء على أي مشاعر أو أفكار سلبية. ولكن إذا كانت تلك الأفكار لا تزال موجودة، فانظر في الخيارات التالية: كرِّر التمرين أعلاه، أو انظر في تأجيل الاجتماع، خصوصاً إذا كان مرتبطاً بالعمل. عندما يحسّ زملاؤك، أو موظّفوك، أو رئيسك في العمل بإنهاكك أو إجهادك، سيعرفون أنك لا تملك القدرة على إجراء حوار مُثمر وذي معنى. إذن، ما الداعي إلى المخاطرة؟

وحتى إذا كنت تشعر أنك هادئ ومسترخ، اسأل نفسك هذا السؤال: "هل أنا متفائل تجاه هذا الاجتماع والشخص الذي أنا على وشك أن أتحدّث معه؟" إذا كانت الإجابة "لا" - إذا كنت تشعر بأي درجة ملحوظة من الشكّ، أو القلق، أو الإحباط، أو حتى بشعور غضب خفيف - فسيكون عليك، إن أمكن، أن تؤجِّل حوارك إلى موعد لاحق. وإذا كنت لا تستطيع أن تؤجِّل الحوار، فخذ بضع دقائق على الأقلّ للتركيز على فكرة أكثر إيجابية لأنّ أي حالة سلبية يمكن أن تولِّد دفاعيةً متبادلة وانعدام ثقة.

إليك شيءٌ يمكنك أن تفعله عندما تكون لديك مخاوف بشأن اجتماع قادم. تدرَّب ذهنياً على ما تظنّ أنه يمكن أن يحدث. أجرِ محادثةً خيالية مع الشخص الذي تريد أن تتحدّث إليه، كما لو كنت

مُمثِّلاً يقرأ من مخطوطة، وانظر كيف يمضي الحوار. عندما تقوم بهذا، يصبح من السهل اكتشاف العبارات التي قد تتفوّه بها، والتي يمكن أن تُضعِف قصدك وهدفك.

إذا رأيت أنك لا تزال تشعر بالضيق أو القلق، فخذ المحادثة الوهمية إلى المستوى الثاني وتخيّل كيف سيستجيب الشخص الآخر إذا أخبرته بحقيقة شعورك في هذه اللحظة. إذا لم يجعله ذلك يبتسم، أو تدمع عيناه - إذا لم يجعله ذلك يشعر أنك تحترمه - فستعرف مسبقاً أنّ المحادثة ستفشل على الأرجح.

كي تجعل أي محادثة ناجحة ومُرضِية فعلاً، عليك أن تُولِّد إيجابيةً نابعة من القلب، لنفسك وللشخص الآخر. وكما تقول باربارا فرِدريكسون، وهي بروفيسورة متميِّزة في علم النفس في جامعة كارولينا الشمالية، فإنّ الإيجابية هي حقّنا المُكتسَب بالولادة، "وهي تأتي بأشكال ونكهات متعدّدة":

*فكِّر في الأوقات التي تشعر فيها أنك محبوب من قِبل الآخرين ومرتبط بهم؛ عندما تشعر أنك عابث، أو مُبدع، أو سخيف؛ عندما تشعر أنك سعيد ومتناغم مع محيطك؛ عندما تتأثّر روحك بالجمال المطلق للوجود؛ أو عندما تشعر أنك مُنشَّط ومُثار بفكرة أو هواية جديدة. تسود الإيجابية في كلّ مرة تلمس فيها العواطف الإيجابية - مثل الحب، والفرح، والامتنان، والمتعة، والإلهام - القلب وتفتحه*9.

عيّنت فرِدريكسون واحداً من أهمّ العوامل لتوقُّع النجاح في العلاقات الشخصية والمهنية على حدّ سواء. يُعرَف هذا العامل باسم نسبة 3 إلى 1، وهو عبارة عن مقارنة عدد الأفكار الإيجابية والأفكار السلبية التي تولِّدها عندما تنهمك في محادثة مع أحدهم. إذا أظهرتَ أقلّ من 3 أفكار أو تصرّفات إيجابية لكلّ تصرّف أو فكرة سلبية، فمن المرجَّح أنّ التفاعل أو العلاقة ستفشل. ترتبط هذه النتيجة ببحث مارسيال لوسادا الخاص بفِرَق الشركات10، وبحث جون غوتمان الخاص بالأزواج11.

أدرك كلٌّ من فرِدريكسون، ولوسادا، وغوتمان أنه إذا أردتَ لعلاقاتك الشخصية أو المهنية أن تزدهر، فإنّ عليك أن تولِّد خمس رسائل إيجابية على الأقلّ لكلّ قول سلبي تتفوّه به (على سبيل المثال، لقد خيَّبت أملي أو ليس هذا ما رجوتُه هما تعبيران سلبيّان، وكذلك العبوس أو أي إيماءة دالّة على الازدراء). والشخص الذي تقلّ نسبة الإيجابية لديه عن 3 إلى 1، يُرجَّح أن يكون مصاباً بالاكتئاب12.

عند التحضير لحوار جدّي، نحن نقترح أن تستخدم خيالك لتتصوّر وتتدرّب على محادثة تكون مليئة بالإيجابية، واللطف، والتفاؤل. وجد الباحثون في جامعة بوردو أنه عندما تدخل أي محادثة متفائلاً، فمن المرجّح أن تكون أنت والمستمِع على حدٍّ سواء أكثر رضاً بالمخالطة13. وإذا تصوّرت عمداً نجاحاً مستقبلياً، فسيعزّز هذا من دافعك لبلوغه14.

هذا البحث جوهري: يمكن للتخيّلات الإيجابية أن تُضعِف الحالة السلبية للعقل، بينما ستعمل التخيّلات السلبية على الاحتفاظ بالمزاج السلبي أو تعزيزه[15]. والواقع أنّ للتخيّلات الذهنية الإيجابية، لدى مقارنتها بأشكال أخرى من المعالجة اللفظية، تأثيراً أكبر في تخفيف القلق[16]، بينما ستعمل التخيّلات السلبية على تضخيمه[17].

يطرح هذا سؤالاً مثيراً للاهتمام: هل تستطيع أن تُنشئ عشوائياً موقفاً تفاؤلياً بمناورة أفكارك الخاصة؟ يجيب الباحثون في جامعة توليدو على هذا السؤال بنعم[18]، وتستطيع حتى أن تنسى الذكريات السلبية من مرحلة الطفولة بإعادة كتابة الحدث وتخيُّل نتيجة أو حلّ مختلف[19]. ولهذا، اسعَ جاهداً لتملأ نفسك بالمشاعر والأفكار الإيجابية قبل الدخول في أي محادثة.

مع ذلك، وكما يشير مارتن سليغمان، مؤسِّس علم النفس الإيجابي، فإنّ "مجرّد تكرار العبارات الإيجابية لنفسك لا يُحسِّن المزاج جداً". بدلاً من ذلك، ووفقاً لما يقوله سليغمان، عليك أن تغرس التفاؤل في دماغك "من خلال قوة التفكير غير السلبي"[20]. وهذا يعني أنك ستحتاج إلى أن تُعيِّن شعورياً، ثمّ تستأصل، المعتقدات السلبية التي خُزِّنت لاشعورياً في الذاكرة الطويلة الأمد.

بإمكانك أن تبدأ هذه العملية بسؤال نفسك: "أين الدليل الذي يدعم خوفي أو اعتقادي السلبي؟" ستجد غالباً أنّ مخاوفك تستند إلى رؤية مُبالَغ فيها للوضع. إذا أخذت لحظة لجذب نفسك إلى اللحظة الحالية، فإنّ هذه الأصوات السلبية تفقد قوّتها.

مع الوقت، ستتمكّن من تحويل نظرة يائسة ومتشائمة إلى أخرى واقعية ومتفائلة. لن يقضي هذا كلّيا على فترات الاكتئاب، والقلق، وانعدام الثقة بالذات، ولكنه سيقلّل بصورة هائلة عدد مرّات الحدوث[21]. وهذا سيُحسِّن كلّ بُعْد من أبعاد علاقاتك مع الآخرين.

الخطوة 5: تأمَّل قِيَمك الأعمق

في الفصل السابق، استكشفنا بشمول القوة التحويلية لمعرفة قِيَمك الداخلية، ومن أجل تحديد النبرة الملائمة لأي محادثة، هناك قيمتان أخريان يجب توجيه الاهتمام إليهما بوعي: "ما هي قيمتي العلاقية (الارتباطية) الداخلية الأعمق، بالنسبة إليّ بشكل عام، وتحديداً بالنسبة إلى الشخص الذي أنا على وشك أن أتحدّث معه؟" و"ما هي قيمتي الداخلية الأعمق في ما يتعلق بالتواصل، بالنسبة إليّ، وبالنسبة إلى المحادثة التي أنا على وشك الدخول فيها؟" ستتشكّل هذه القِيَم الثلاث معاً أفضل سيناريو ممكن عندما يتعلق الأمر بمعالجة المشاكل وبلوغ الأهداف التي تريدها.

قلّة من الناس يتّخذون الغضب والعنف قيمةً لهم، ولكنّ الأبحاث تؤكِّد أنّ الناس اللاألوفين وأولئك ذوي السلوك اللااجتماعي والمنحرف تتمثّل قيمتهم الأعلى في الربح المادي والمتعة اللحظية[22]. وأحياناً يكون المال والمتعة قيمتهم الوحيدة. من الواضح أنّ مثل هؤلاء الناس يفشلون

في العلاقات التي تتطلّب ثقة، ونزاهة، وصدقاً، ولطفاً، وإنصافاً؛ وهي قِيَم تُعتبَر أساسية في العمل والحب.

إذا كانت قِيَمنا الشخصية، والعلاقية، والمهنية لا تتراصف مع تلك للشخص الذي نتعامل معه، فإنّ المتاعب سترِد حتماً. يقترح هذا أننا يجب أن نسأل الآخرين عن قِيَمهم الداخلية بأسرع وقت ممكن. ولكن هناك صعوبة مخبوءة: يبرع الناس غير الألوفين في قراءة عقول الآخرين، ويمكنهم أن يخبروك، بمنتهى الدقّة، بما ترجو سماعه. بإمكانهم أيضاً أن يخفوا تلميحات الخداع غير اللفظية، ولهذا من الصعب جداً اكتشافهم23.

مع ذلك، عادةً ما يتصرّف الناس بطريقة غير عقلانية إلى حدّ ما عندما يغضبون. ومثل الناس غير الألوفين، لا يعود بالإمكان التوقع بانفعالاتهم، ما يجعل إجراء حوار بنّاء معهم أمراً صعباً. إذن، كيف تتواصل بتعاطف مع الناس الغاضبين، محافظاً على ولائك لقِيَمك الداخلية الخاصة؟ الأمر صعب، ولكن غير مستحيل. يجب أن تُعيِّن معاناتهم وألمهم المستتر، ومن ثمّ تتحدّث إليه. عليك أن تنظر إلى ما وراء الغضب. عندما تفعل هذا، كما يمكن للناس التعاطفيّين للغاية أن يفعلوا، يُرجَّح أنك ستستجيب لأيّ تعبير غاضب بابتسامة خفيفة24.

نموذجياً، عندما يثور الغضب، يجب التوقُّف والدعوة إلى استراحة. ولكن قد لا تتمكّن من القيام بذلك أحياناً. في حالات كهذه، قد تستفيد إذا ركّزت على السؤال التالي: "ما أكثر ما أقدِّره في هذا الشخص؟" ثمّ تحدّث إلى تلك الصفات المميّزة في ذلك الفرد. ولكن إذا شعرت أنك على وشك أن تفقد صبرك أو أعصابك، فانظر في إخراج نفسك من المحادثة بأسرع وقت ممكن. دع الشخص الآخر يعرف أنك ستكون سعيداً لاستئناف الحوار عندما تهدأ الأمور.

قد تدخل محادثةً وأنت هادئ، ولكنّ سلبية الشخص الآخر تملك قوة أكبر، لأنّ الأجزاء البدائية من دماغك ستستحثّ نمط البقاء الدفاعي والعدواني. سيجرّك الشخص الآخر، وستتلاشى إيجابيتك. ماذا ستفعل حينها؟ تفيد الأبحاث أنك تستطيع أن تكبح عمداً الأفكار السلبية وتفرض عشوائياً سلسلة من الأفكار الإيجابية؛ على نفسك وعلى الشخص الآخر. ثبت أنّ هذه التقنية فعّالة أكثر من الاستراتيجيات الأخرى المستخدَمة في تدريب إدارة الغضب25.

تذكَّر: كلّ تفاعل لفظي يقتضي ضمناً نيَّة موجّهة الهدف من قِبَل المتكلِّم26. لجعل أي محادثة متوازنة وعادلة، يجب على كلا الطرفَين أن يكونا واضحَين وصريحَين بشأن القِيَم، والنوايا، والأهداف، لأنّ هذا سيجعل عملية التواصل فعّالة أكثر.

الخطوة 6: حاول الوصول إلى ذكرى سارّة

يحتاج الشخص إلى أن يدخل المحادثة بتعبير جذّاب يوحي باللطف، والتعاطف، والاهتمام. ولكن كما شرحنا في الفصل السابق، لا يمكن اصطناع هذا التعبير الوجهي. بل يمكن استحثاثه بالوصول إلى ذكرى سارّة، خصوصاً تلك المشتملة على أناس تحبّهم وتحترمهم بعمق. تُليِّن هذه الذكرى العضلات المحيطة بالعينين وتستحثّ ابتسامة نصفية رقيقة على وجهك.

عندما يرى شخصٌ آخر هذا التعبير، فهو يحفِّز في دماغه شعوراً بالثقة. كما أنّ تذكُّر الذكريات السارّة سيُطلِق كيماويات السرور في جميع أنحاء جسمك ودماغك، وسيأخذك هذا إلى حالات أعمق من الاسترخاء. ثمّ، عندما تنظر مباشرةً في عينَيّ الشخص الآخر بينما تحافظ على هذه الذكرى الجميلة، سيرغب فعلاً في الدخول معك في حوار. ستُحاكي تعابيره الوجهية تعابير وجهك، وسيُعمِّق هذا إحساس الرضا والإطمئنان عند كليكما. وكما أوضح الباحثون في جامعة لويولا في شيكاغو، يؤدّي الرضا إلى ارتباطات خيِّرة بشكلٍ متبادل27.

ما المانع من إبقاء وجهك مسترخياً؟ حسناً، يتبيّن أنّ الوجه المسترخي جداً يبدو كئيباً، ولهذا نجد أنّ الصوَر الفوتوغرافية القديمة من القرن التاسع عشر تبدو تعيسة للغاية. في ذلك الحين، تطلّب تثبيت الصورة على اللوح الفوتوغرافي عدّة دقائق، ولهذا فإنّ حالة الاسترخاء العميق كانت الطريقة الأفضل لإبقاء وجه الشخص ساكناً. وفي بداية القرن العشرين، عندما أصبحت سرعات مصراع الكاميرا أكبر، كان المصوِّرون قادرين على أسر تعابير الرضا تلك السريعة الزوال.

الآن أنت مستعدّ للدخول مع شخص آخر في محادثة ذات معنى، ويتطلّب الأمر نحو 4 دقائق فقط من التحضير: دقيقة لتتمطّط وتسترخي وتتثاءب، و30 ثانية أخرى لجذب نفسك إلى اللحظة الحالية، ولحظة لمراقبة كلامك الداخلي وكبحه كي تتمكّن من الاستمتاع ببضع ثوان من الصمت، ودقيقة أخرى لملء عقلك بالإيجابية بينما تركِّز على قِيَمك الأعمق وهدفك. ويتبع ذلك تذكُّر ذكرى تملأ نفسك بالسرور والفرح.

مع قليل من التدريب، ستكون قادراً على الدخول في تلك الحالة الرائعة من الإدراك المُضاعَف في أقلّ من دقيقة أو اثنتَين.

الخطوة 7: راقِب التلميحات غير اللفظية

أبقِ عينَيك على الكرة. إنه تعبيرٌ مُستخدَم في الرياضة، وغالباً ما يُطبَّق في العمل، ولكن عندما يتعلق الأمر بالعلاقات بين الأشخاص، فمن الأساسي أن تُبقي عينيك على الشخص الذي تتحدّث إليه من أجل تمييز الرسائل غير اللفظية العديدة التي نرسلها باستمرار إلى الآخرين. ومع ذلك، هذا لا يعني أنك يجب أن تحدِّق بشكلٍ متواصل إلى الشخص الآخر - فقد يبدو هذا تعدِّياً -

ولكن إذا حافظت على الرقّة في عينيك، وهي رقّة مُولّدة من ذكرى سارّة، فإنّ الشخص الآخر لن يرغب في رفع عينيه عنك!

يُحفِّز الاتصال البصري دوائر الشبكات الاجتماعية في دماغك28. وهو يُنقِص مستويات الكورتيزول (هرمون الإجهاد)، ويزيد مستويات الأكسيتوسين، وهي مادة كيميائية عصبية تعزِّز التعاطف، والتعاون الاجتماعي، والتواصل الإيجابي29.

يستطيع معظم الناس أن يميّزوا التعابير الوجهية الأساسية السبعة - الغضب، والخوف، والحزن، والإشمئزاز، والدهشة، والازدراء، والسعادة - بالرغم من أنها لا تبقى على وجه الشخص لأكثر من بضع ثوان. ولكن كما يشرح إكمان، عليك أن تبقى مُركِّزاً كلّيًا، وأن تحرص على عدم الالتهاء بأفكارك الداخلية30.

إذا أراد شخص أن يُخفي شعوراً - بدافع الإحراج، أو الانزعاج، أو الرغبة في الخداع - فقد يظهر التعبير الحقيقي لربع ثانية فقط. إنّ قراءة التعابير المجهرية لا يُعتبَر أساسياً للتواصل الفعّال، ولكنه يعطيك ميّزةً فقط. كما أنّ انطباعاتك لن تضمن الدقّة. سيكون عليك أن تبحث عن دلالات إضافية، ومن ثمّ أن تسأل الشخص إن كنت مُحِقًّا. ولكن هناك مشكلة: عندما تقوم بهذا، يمكن أن يشعر الشخص الآخر أنّ خصوصيّته قد انتُهِكت. الأمر مزعج جداً عندما تكتشف أنّ أحدهم يستطيع قراءة أفكارك.

بإمكان التعابير المجهرية أن تخبرك فقط بوجود عاطفة حقيقية مخبوءة، ولكنها لن تخبرك عن السبب. ولن تخبرك أيضاً عمّا إذا كان الشخص يخفيها شعورياً أو لاشعورياً. من أجل استكشاف هذه الأجزاء الهامّة من المعلومات، عليك أن تتحدّث بعمق أكبر مع شريكك.

وفقاً لإكمان، فإنّ تعلُّم كيفية قراءة التعابير المجهرية "يعطيك ميِّزة في العمل لأنه يتيح لك أن تتواصل بفعّالية أكثر مع شركاء العمل". نحن نقترح أن تزور الموقع الإلكتروني لإكمان (www.paulekman.com) لترى مدى براعتك في اكتشاف التعابير الوجهية باستخدام الأداة التدريبية لقراءة التعابير الوجهية. يستخدم إكمان حالياً بحثه حول التمييز الوجهي لمساعدة الناس على تنمية التوازن العاطفي.

الخطوة 8: أظهِر التقدير

ستحدِّد كلماتك الأولى التي تتفوّه بها نبرة المحادثة بأكملها، وقد تكون مجاملةٌ واحدة هي كلّ ما تحتاج إليه لتعزيز التعاون والثقة. ومع ذلك، فإنّ عدداً قليلاً من الناس يبدأون محادثاتهم بملاحظة إيجابية. والواقع أننا نكون ميّالين أكثر لأن نتكلّم بحرّية عندما نكون منزعجين من شيء ما، غير مدركين أنّ الشكوى تُحدِث ردّ فعل دفاعياً لدى المستمِع. ولهذا علينا أن ندرِّب أنفسنا على

شمل قدر ما نستطيع من تعابير التقدير في المحادثة. إنّ كلّ تعليق مشتمل على التقدير هو شكلٌ قوي من التوكيد، ويمكنه أن يخفِّف المزاج السلبي للمتلقِّي31.

بالطبع، يجب أن تكون جميع هذه التعابير حقيقية، وتتجاوز مجرّد كونها شكلاً من أشكال التهذيب. وكما تؤكِّد هيئة الموظّفين في مايو كلينك الشهيرة: "العلاقات تحتاج إلى الرعاية. عزِّز رصيدك العاطفي بأفعال وكلمات طيّبة. كنْ حذراً ولبِقاً في نقدك. دع الناس يعلمون أنك تقدِّر ما يفعلونه لأجلك أو حتى أنك سعيد فقط كونهم جزءاً من حياتك"32.

اقتراحنا: ابدأ كلّ محادثة بإطراء، ولكن تأكّد من إنهاء المحادثة بإطراء آخر ينقل إحساساً عميقاً من التقدير للشخص الآخر والحوار الذي جرى بينكما. تُظهِر الأبحاث أنّ الإطراءات في نهاية المحادثة تكون فعّالة أكثر من تلك في بدايتها33.

كي تتأكّد من صدق إطراءاتك وعباراتك التقديرية، نقترح أن تسأل نفسك هذا السؤال: "ما الذي أقدّره فعلاً بشأن هذا الشخص؟" بينما تفكّر مليًّا في هذا السؤال، دوِّن كلّ شيء يتبادر إلى ذهنك، ثمّ اسأل نفسك هذا السؤال: "من بين كلّ هذه الصفات، أيها يثير إعجابي أكثر؟" تذكَّر جوابك بينما تتحدّث، واستمِع حتى تجد فرصة للبوح به. إذا لم تتسنّ لك فرصة كهذه، انظر في إرسال ملاحظة شخصية لذلك الشخص. إنّ ملاحظة تقدير مفاجئة نادراً ما ستُفهَم كخدعة.

كان ناشري (الضمير عائد إلى مارك) السابق وصديقي الشخصي، جيرمي تارشر، يطري على أيّ شيء أكتبه، ثمّ يقترح طريقة لجعل كتابتي أفضل. كانت الإطراءات تبدو حقيقية جداً إلى حدّ أني كنت أتبنّى اقتراحه بالكامل. وفي أحد الأيام سألته: "هل تعني حقاً ما تقوله عندما تُطري على كتابتي، أم أنك تقوله فقط لأنه الشيء الذي يحتاج كاتب توّاق إلى سماعه؟" أذهلني جوابه: "مارك، لا أعرف حقاً!" العبرة من هذه القصة: عندما تعتاد على إظهار التقدير باستمرار، حتى لو بدأ كمجاملة أو مناورة دقيقة، فإنّ عقلك سيعتقد في النهاية أنه صحيح.

الخطوة 9: تكلَّم بحرارة

لا يمكننا أن نبالغ في التوكيد على أهمية التكلُّم بحرارة - إظهار التعاطف والحساسية - لأنّ الأبحاث التي أُجرِيت على عنصر التواصل هذا قليلة جداً. نحن نعرف أنّ النبرات المختلفة تُسجَّل ويُستجاب لها في مراكز لغة مختلفة في الدماغ، ولكننا بالكاد بدأنا في تعيين أنواع الاصوات التي تعكس مشاعر وعواطف محدّدة.

في العام 2003، شكّ الباحثون في إمكانية رسم خريطة الصوت البشري بالطريقة التي استخدمها إكمان مع الوجه34، ولكنهم الآن واثقون أكثر من إمكانية التحقُّق من العواطف من أصوات غير لفظية. "أصوات العاطفة" هذه، كما تُسمَّى، قد تكون متفوّقة على التعابير الوجهية

عندما يتعلق الأمر بإبراق الغضب، أو الازدراء، أو الاشمئزاز، أو الخوف، أو الحزن، أو الدهشة. ومع ذلك، يبدو أنّ التعابير الوجهية هي دقيقة أكثر لتعابير الفرح، والفخر، والإحراج35. يمكننا اليوم أن نعيّن العديد من خصائص الصوت الملفوظ التي تُظهِر العواطف ونربطها بالتعابير الوجهية للمتكلِّم36.

بالبحث عن تضاربات بين الوجه والصوت، يمكننا أن نقترب أكثر من تعيين الصدق، والإخلاص، والمعتمدية للمتكلِّم، ولكننا لا نزال مفتقرين إلى طريقة موثّقة لتدريب الناس على تمييز العديد من العواطف الأساسية المخفية في نبرة صوتنا37. ومع ذلك، يمكننا أن نأخذ بعض الدلالات من الممثّلين، الذين استُخدِموا غالباً في البحث المذكور أعلاه. عندما يحتاج الممثّلون إلى إظهار سلوك ودّي، فهم يفعلون ذلك بتذكُّر حوار تعاطفي من ماضيهم.

إذا خفضت طبقة الصوت وتحدّثت ببطء، سيسمعك الشخص الآخر ويستجيب لك بثقة أكبر. طُوِّرت هذه الاستراتيجية واختُبِرت في العام 2011 في قسم علوم التواصل والاضطرابات في جامعة هيوستن، وقد استُخدِمت لمساعدة أطباء الأورام على نقل الأخبار السيئة للمرضى بأكثر الطرق الممكنة تشجيعاً. عندما خفض الأطباء طبقة الصوت وسرعة الكلام، شعر المريض أنهم "أكثر اهتماماً وتعاطفاً"38.

اكتشف تيد كابتشوك من جامعة هارفارد أنّ استخدام صوت دافئ (راشح بالمحبة والحنان) سيُضاعِف من قوة المعالجة على الشفاء39. يستخدم كابتشوك فعلياً العديد من عناصر التواصل التعاطفي لتحسين صحة مرضاه، ويصرِّح بأنّ هذه هي العناصر الرئيسية للنجاح: "سلوك ودّي يرشح بالمحبة والحنان، واستماع فعّال...، وتعاطف...، و20 ثانية من الصمت التأمُّلي...، وإظهار الثقة والتوقُّع الإيجابي".

نحن نستخدم كلماتنا للتعبير عن جروحنا، ونستخدم كلماتنا لنشفى. ولهذا يبدو من المنطقي جداً أن ندرِّب أصواتنا على التكلُّم بحرارة، وثقة، وتعاطف، وأمل. يتّفق علماء النفس التنظيميون في جامعة أمستردام في الرأي: قد يُجبر الصوت القوي، أو القاسي، أو المهيمن الآخرين على الإذعان لنا، ولكنه سيولِّد استياءً يقود إلى أداء أضعف من قِبَل الموظّفين. ولكنّ الصوت الدافئ المشجِّع هو علامة على قيادة تحويلية، وسيولِّد مزيداً من الرضا، والالتزام، والتعاون بين أعضاء الفريق40.

قوة الكلام العاطفي

إنّ دراسة الدوائر العصبية للكلام العاطفي يمكن أن تزوّدنا باستراتيجيات مفيدة للتكلُّم بشكلٍ تعاطفي أكثر41. على سبيل المثال، إذا أردت أن تُظهِر الفرح، يجب أن يصبح صوتك لحنياً

بازدياد، بينما يترافق الحزن مع صوت رتيب منخفض. عندما نكون غاضبين، أو مُثارين، أو خائفين، نحن نرفع من طبقة وشدة صوتنا، ويكون هناك الكثير من التغيُّر في كلّ من سرعة الصوت ونبرته.

مع ذلك، إذا كانت العاطفة غير متطابقة مع الكلمات التي تستخدمها، فسيسبِّب هذا إرباكاً للمستمِع42. يمكنك أن تختبر هذا بقول أنا غاضب، بنبرة صوت رقيقة وتعبير لطيف على وجهك. يُنشئ هذا نمطاً متميِّزاً من التنافر العصبي. والأمر صحيح أيضاً إذا سمعت شخصاً يقول أنا أحبك بنبرة صوت عالية وقاسية. في البداية، ستكون الرسالة مُربِكة، ولكن لأنّ قوة الصوت أو الكلمة السلبية تفوق قوة التعبير الإيجابي، فإنّ قساوة الكلمات ستجعل دماغك ودماغ المستمِع على حدّ سواء يتفاعلان بغضب أو خوف43.

الخطوة 10: تكلَّم ببطء

يؤدّي التكلُّم ببطء إلى زيادة قدرة المستمِع على استيعاب ما تقوله، وهذا صحيح بالنسبة إلى الراشدين الصغار والكبار على حدٍّ سواء44. كما أنّ التكلُّم ببطء سيُعمِّق من احترام الشخص الآخر لك45، وإذا كنت تتكلّم مع شخص يعاني من أيّ شكل من أشكال العجز اللغوي، فمن الضروري أن تتابع كلامك ببطء، لافِظاً كلماتك بوضوح46.

على نحوٍ مثير للاهتمام، غالباً ما يُنظَر إلى المتكلِّمين الأسرع بأنهم أكثر كفاءةً من أولئك الأبطأ47. ولكننا نعتقد أنّ هذا السلوك مُكتسَب ثقافياً، وهو سلوك يمكن أن يُستخدَم بسهولة لإخفاء نوايا المتكلِّم الحقيقية ونقائصه. يقترح جيرمي دين، وهو باحث في كلّية لندن الجامعية، أننا نحترس تحديداً من المتحدِّث الذرب اللسان لأنّ "الوتيرة السريعة تُشتِّت الذهن وقد نجد صعوبة في تمييز نقائص الحُجَّة". ويضيف أيضاً أننا يجب أن نبطئ في الكلام عندما نتحدّث إلى نظرائنا حول أمور مُقلِقة لدينا اتفاق متبادل بشأنها48.

إنّ التكلُّم ببطء ليس جِبِلّيًا (فطرياً) بقدر ما يبدو، وكأولاد، نحن نتكلّم بسرعة تلقائياً. ولكن بإمكانك أن تعلِّم الطفل أن يُبطئ في الكلام بأن تتكلّم معه ببطء لأنه سيلائم سرعته في الكلام مع سرعتك49. إنّ للصوت البطيء تأثيراً مُهدِّئاً على الشخص الشاعر بالقلق، بينما سيُحفِّز الصوت السريع العالي الإثارة، أو الغضب، أو الخوف50.

عندما ندرّب الناس على التواصل التعاطفي، نطلب من المشاركين أن يتمرّنوا على التكلُّم ببطء شديد كي يتمكّنوا من إدراك أساليبهم الخاصة في الكلام. وبالتالي فإنّ القوة الحقيقية للتكلُّم ببطء تكمن في الوعي المتزايد الذي يجلبه بطء الكلام إلى عملية معتادة تفتقر إلى الوعي بغير ذلك.

الخطوة 11: تكلَّم بإيجاز

في مقاربة التواصل التعاطفي، لدينا قاعدة أساسية: متى ما كان ممكناً، اختصر مدّة كلامك إلى 30 ثانية أو أقلّ. وإذا احتجت إلى نقل شيء أساسي إلى المستمِع، فجزِّئ معلوماتك إلى أجزاء أصغر - جملة واحدة أو اثنتَين - ثمّ انتظر الشخص ليُشعِرك بأنه قد فهمك.

إنه مفهوم يصعب تبنّيه، لأنّ عقولنا المشغولة لن تكون قادرة على أن تصيغ بوضوح جوهر ما نريد نقله بكلامنا. ولهذا نحن نتكلّم بإسراف، قائلين بصوت عال دفق المعلومات المولَّدة باستمرار بواسطة كلامنا الداخلي.

في القرون الماضية، عولِجت هذه المشكلة بالكتابة. إذا كان لديك بالفعل شيء هامّ تريد قوله، اكتبه في رسالة أو انشره في صحيفة المجتمع. إنّ الكتابة نفسها طريقةٌ رائعة لتعزيز أفكار المرء، ولهذا نحن نوصي بأن تدوِّن النقاط الرئيسية لما تريد قوله، خصوصاً إذا كنت ستذهب إلى اجتماع عمل هامّ.

بالرغم من أننا قد غطّينا هذه النقطة عدّة مرّات في هذا الكتاب، إلا أنها تستحقّ التكرار: بإمكان عقولنا الواعية أن تحتفظ فقط بجزءٍ صغير من المعلومات لثلاثين ثانية أو أقلّ. ومن ثمّ يُطرَد هذا الجزء الصغير من الذاكرة العاملة عند تحميل مجموعة جديدة من المعلومات. الحلّ: تبنّ القاعدة الذهبية للوعي وقل جملة واحدة فقط أو اثنتَين. ثمّ توقّف عن الكلام وخذ نَفَساً عميقاً لتسترخي. إذا بقي الشخص الآخر صامتاً، قل جملة أخرى أو اثنتَين، ثمّ توقّف مرّة أخرى. يتيح هذا للشخص الآخر أن يشارك في الحديث متى ما شعر أنه بحاجة إلى أن يستجيب أو يطلب توضيحاً. إذا وجدتَ أنك مضطر لأن تتكلّم لفترة أطول من الوقت، فأشعِر المستمِع بذلك مقدَّماً لأنّ هذا سيشجّعه على الانتباه أكثر إليك وتجاهل تطفُّلية كلامه الداخلي الخاص.

نموذجياً، نحن نقترح أن تعرِّف شريكك بقاعدة التواصل هذه، ومن ثمّ ادعه لأن يجرّبها معك، بحيث يأخذ كلٌّ منكما دوره في قول جملة واحدة أو اثنتَين لثلاثين ثانية أو أقلّ. إذا وافق شريكك على هذه الاستراتيجية، ستجد أنك تستطيع أن تنجز الكثير جداً في فترة وجيزة من الوقت، حتى لو لم تستخدم العناصر الأخرى للتواصل التعاطفي. هذه هي الاستراتيجية الرئيسية التي نعلِّمها للناس الذين يعملون في ميادين التفاوض المعقّد وحلّ النزاعات، وهي فعّالة بشكلٍ خاص في التوسُّط في الحوارات المتفجِّرة بين أطراف متعارضة.

الخطوة 12: استمِع بعمق

من أجل أن تستمِع بعمق وإنصات، يجب أن تدرِّب عقلك على البقاء مُركِّزاً على الشخص الذي يتكلّم: كلماته، نبرة صوته، إيماءاته، تلميحاته الوجهية، كلّ شيء. إنها هدية عظيمة تقدِّمها

للشخص لأنّ معظم الناس سيقولون إنّ إحدى قِيَمهم الأعمق الخاصة بالعلاقات والتواصل هي أن يتمّ فهمهم والاستماع إليهم بعمق من قِبَل الآخرين51.

عندما يتوقّف الشخص الآخر عن الكلام - آملين أن يكون لديه ما يكفي من الإدراك الذاتي للقيام بذلك - سيكون عليك أن تستجيب بصورة دقيقة لما قاله الشخص لتوّه. إذا حوَّلت المحادثة إلى ما كنت تقوله سابقاً، أو إلى موضوع مختلف، فسيعيق هذا الترابطَ العصبي بينكما، وسينقطع تدفّق الحوار بينكما52.

عند ممارسة التواصل التعاطفي، ليست هناك ضرورة عادةً للمقاطعة. إذا لم يتوقّف الشخص الآخر عن الكلام، فقد يكون لهذا دلالة هامة. يُحتمَل أن يكون باله مشغولاً، أو لعله منهمك بعمق في مشاعره وأفكاره الخاصة. إذا كان الوضع كذلك، فمن غير المرجَّح أن يكون قادراً على الاستماع بعمق إلى ما تريد أن تقوله.

لكن ماذا إن كنت تريد أن تنقل إليه شيئاً هامًّا، ووقتك ينفد؟ من الناحية العصبية، هذه معضلة، لأنّ مقاطعتك ستبدو كتطفُّل. ليس هناك حلّ بسيط لهذه المشكلة، ولهذا السبب نحن نشجِّع الناس على الموافقة شكلياً على قاعدة التكلُّم بإيجاز من أجل تفادي هذا النوع من المشاكل. ولكن إذا كان لا بدّ لك من المقاطعة، يمكنك أن تطبِّق الخطوات الأخرى للتواصل التعاطفي. على سبيل المثال، يمكنك أن تقاطع بسرعة معتذراً ومُجامِلاً، بصوتٍ بطيء دافئ ونظرة محدِّقة رقيقة: "آسف للمقاطعة لأني أقدِّر فعلاً ما تقوله. ولكن لسوء الحظّ أنّ لدي اجتماعاً يجب أن أحضره، وأخشى أن ينفد الوقت من دون أن أنقل إليك ما أريد". بالنسبة إلى معظم الناس، سيُقابَل هذا النوع من الحيلة بالتقدير.

من المهمّ أيضاً أن ندرك أنّ معظم الناس يكونون غافلين عن احتكارهم للحديث. فهم يعلقون بحواراتهم الداخلية، وغالباً ما يكونون شديدي التوق إلى التكلُّم خشية أن يكونوا قد نسوا شيئاً هامًّا. تُظهر الأبحاث أنّ معظمنا يبدأ في التكلُّم قبل أن يُنهي الشخص الآخر حديثه. وحتى الأطباء، الذين يُفترَض أنهم قد دُرِّبوا جيداً على الاستماع بتركيز للانتباه إلى أي معلومات طبية هامّة، من شأنهم أن يقاطعوا المرضى خلال 23 ثانية، أي قبل أن يكون المريض قد صرّح بكلّ ما يقلقه53!

نصيحتنا: إذا كنت منهمكاً في مناقشة هامّة، وأصبح واضحاً أنّ المحادثة ستستغرق وقتاً طويلاً، يمكنك أن تقترح على الشخص الآخر أن يأخذ كلٌّ منكما دوره في الحديث بأن يقول جملة واحدة فقط أو اثنتَين. ستتفاجأ بمدى السرعة التي ستخطِّطان بها مشروع عمل كاملاً، أو علاجاً طبياً، أو حتى حَدَثاً اجتماعياً.

الاستماع الرديء

وفقاً لليزا ج. داونز، الرئيسة السابقة للجمعية الأميركية للتدريب والتطوير، فإنّ تصرّفات الاستماع الرديء تشمل أحلام اليقظة (التفكير بشأن مواضيع غير ذات صلة أثناء تكلُّم أحدهم)، والمناظرة (جدال داخلي بشأن ما يقال)، والتسرُّع في الحُكم (السماح لوجهات النظر السلبية أن تؤثِّر عليك)، وحلّ المشاكل (التوق إلى إسداء نصيحة لم تُطلَب منك)، والاستماع الزائف (اصطناع كونك مستمِعاً جيداً)، والتدرُّب (تخطيط ما تريد أن تقوله تالياً)، والاستئثار (إعادة توجيه المحادثة لملاءمة أهدافك الخاصة)، والمهاجمة من مكمن (جمع المعلومات لاستخدامها ضدّ الشخص الآخر)، والاستماع الانتقائي (الاستجابة فقط إلى أجزاء المحادثة التي تثير اهتمامك)، والاستماع الدفاعي (أخذ كلّ شيء على محمل شخصي)، والاستماع الاجتنابي (حذف ما لا تريد أن تسمعه).

إذا استمرّ الشخص الآخر في الكلام من دون توقُّف، ولم تكن هناك حاجة إلى مقاطعته، فبإمكانك أن تستفيد من هذا كفرصة لدراسة الشخص الآخر بالتفصيل. يمكنك أن تلاحظ، وفي الوقت نفسه أن تراقب ردود فعل كلامك الداخلي. اسمح لنفسك أن تسترسل مع الكلمات التي تسمعها والتعابير الوجهية التي تراها، ولا تقلق بشأن ما قد تتذكّره أو تنساه. ستكون ممارِساً بالفعل لشكلٍ من التأمُّل يُعتبَر مُعزِّزاً من الناحية العصبية وباعثاً على الاسترخاء عاطفياً؛ شعورٌ أبعد ما يكون عن ذاك الذي نشعر به عادةً عندنا نكون مُضجَرين بكلام أحدهم.

قوّة الحدس

ها هي لديك: 12 خطوة واستراتيجية يمكن أن تحوِّل أي محادثة إلى حدث مدهش بتعزيز الثقة، والتعاطف، والتعاون من خلال العملية التي نسمّيها التجاوب (الرنين) العصبي. ولكنك ستحتاج إلى التدريب لتغيير أنماط الحوار المألوفة التي اعتدت على استعمالها.

يتطلّب التواصل الفعّال جهداً واعياً مُركَّزاً، خشية أن ننزلق مجدداً في تصرّفات الماضي. ولهذا نحن نطلب منك أن تتدرّب على هذه الاستراتيجيات كلّما سنحت لك الفرصة وأن تمارسها مع عائلتك، وأصدقائك، وزملائك. ناقِش الخطوات الإثنتَي عشرة وقرّر أيها تبدو منطقية بالنسبة إليك. إذا أردت أن تغيّرها، فلا تتردّد في فعل ذلك، وإذا وجدت استراتيجية تعتقد أنها أساسية، فأخبرنا بذلك رجاءً. إنّ التواصل التعاطفي هو عملية وتجربة مفتوحة المصدر ساهم فيها المئات من الناس، ونحن نتوقّع أنّ العملية ستستمرّ في التطوُّر.

يُوصلنا هذا إلى نصيحتنا الأخيرة، المستمدَّة من سنوات من الأبحاث حول طبيعة الوعي البشري والقِوى الخفيّة للعقل: ثق بحدسك، وافعل ما تجد أنه ملائم بالنسبة إليك.

كلّ شخص فريد، وكلّ تفاعل فريد، وكلّ محادثة فريدة. ستنجح بعض الاستراتيجيات مع بعض الناس في أوقات معيّنة، بينما سيتطلّب الأمر استراتيجيات أخرى مع أناس آخرين في أوقات أخرى. ولهذا علينا أن نثق بحدسنا، الذي يحتوي، من منظورنا، على ذخيرة ضخمة من المعارف العميقة التي نادراً ما يُعبَّر عنها في المحادثة العَرَضية.

في مكانٍ ما في داخلنا - خلف كلّ ضجيج الوعي اليومي - هناك نفسٌ هادئة مراقِبة، قادرة على اتّخاذ قرارات حكيمة. يمكننا أن نمرِّن هذا الصوت الداخلي بالتدرُّب على الخطوات الإثنتَي عشرة للتواصل التعاطفي، واتّباع نصيحة الحكمة الداخلية للحياة.

الفصل التاسع

التواصل التعاطفي

إعادة تدريب دماغك الاجتماعي

في هذا الفصل، سنرشدك خلال مخطوطتَين منظَّمتَين ومُصمَّمتَين بصورة خاصة لإضعاف طرق التواصل القديمة المعتادة وغير الفعّالة واستبدالها باستراتيجية فعّالة أكثر ستساعد في تعزيز العلاقات الاجتماعية، وتقليل سوء الفهم والخلافات، وتوليد تعاون متبادل وإنتاجية لكلّ الأشخاص المعنيّين.

قسّمنا المخطوطة إلى جزءَين. نُظِّم الجزء الأوّل بحيث يمكنك القيام به منفرداً، قبل أن تتحادث مع أحدهم، وصُمِّم الجزء الثاني بحيث يمكنك ممارسة التواصل التعاطفي مع شريك.

بعد أن تنتهي من قراءة هذا الفصل، نحن نوصي بشدّة أن تتدرّب على هذا التمرين مع ثلاثة أشخاص مختلفين، وأن تكرّره ثلاث مرّات مع كلٍّ منهم. وهذا يعني تسع جلسات تدريب مدّة كلّ منها 20 دقيقة - ثلاث ساعات مجتمعة - ولكنها كافية لإعطائك إحساساً تجريبياً شاملاً بقيمة هذه الممارسة وللبدء في بناء شبكات عصبية جديدة في دماغك.

صُمِّم التمرين لتغيير إيقاع الكلام وسرعته بينما تبقى في حالة مسترخية من الإدراك المقوَّى. يدمج هذا التمرين كلّ الاستراتيجيات التي وصفناها في الفصل السابق بطريقة ستتيح لك أن تطبّقها في المحادثات الواقعية مع الآخرين. بعد أن تكون قد تدرّبت على التمرين أدناه، ستجد أنّ بإمكانك القيام بأشكال مختلفة منه مع كلّ شخص تلتقيه تقريباً.

بصورة تثير الدهشة، يبدو أنّ الآخرين لا يلاحظون أنك تتحدّث ببطء أكثر أو بإيجاز أكثر، أو أنك تلاحظ تعابيرهم الوجهية بانتباه أكثر. بدلاً من ذلك، إذا سألتهم في وقتٍ لاحق إن كانوا قد

لاحظوا أيّ شيء مختلف بشأن كلامك، فمن المرجَّح أنهم سيقولون إنك قد بدوت أكثر تركيزاً وانتباهاً. سيحسّون أنك قد أصبحت مستمِعاً أفضل، وقد تجدهم أنت أكثر استرخاءً واهتماماً بما تريد أن تقوله. سيشعرون بحضورك، سواء أكانوا مدركين لذلك أم لا.

التحضير للتدريب

سترشدك المخطوطة الأولى، ومدّتها 10 دقائق، خلال عملية استرخاء وتركيز مُصمَّمة لجذبك إلى اللحظة الحالية، شاعراً بالإيجابية تجاه نفسك وبالتفاؤل بشأن الدخول مع شخص آخر في محادثة. يمكنك أن تقوم بهذا الجزء منفرداً، تحضيراً للتحدُّث مع أحدهم، أو يمكنك القيام به مع صديق، أو فرد من العائلة، أو زميل. صُمِّم الجزء الثاني من المخطوطة، ومدّته أيضاً 10 دقائق، لممارسته مع شريك يكون مستعداًّ للقيام بهذا التمرين معك. إنّ التدرُّب مع شخص حقيقي له فوائده، ولكنه ليس عملياً دائماً.

يمكن أن تكون للحوارات التخيُّلية قيمة عظيمة، خصوصاً عندما تحتاج إلى مخاطبة شخص يصعب التعامل معه أو مناقشة خلاف مزعج مع صديق أو فرد في العائلة. بالتدرُّب ذهنياً على الكيفية التي قد تتطوّر بها المحادثة، يصبح بإمكانك غالباً أن تتوقع بالطريقة الفضلى لنقل احتياجاتك. يمكنك أيضاً أن تتوقع، بدرجة لا بأس بها من الدقّة، بكيفية ردّ فعل أو استجابة الشخص الآخر وهذا يتيح لك أن تغيِّر استراتيجيتك بطرق ستشجِّع سيناريوهاً مزدوج الربح عندما يجلس كلاكما لتتكلّما. تبيّن أيضاً أنّ التمارين التخيّلية تستحثّ الدماغ بطرق ستُحسِّن الأداء عند إجراء المحادثة فعلياً.

نموذجياً، فإنّ الطريقة الأفضل لمتابعة أيّ تمرين هي أن تستمع إليه، وقد زوّدناك في الفهرس بالمعلومات للحصول على قرص مدمّج (CD) أو نسخة mp3 قابلة للتنزيل لمخطوطة التواصل التعاطفي. عندما تقرأ تمريناً، عليك أن تُشغِّل المزيد من الدوائر العصبية في دماغك: عليك أن تُمسِك الكتاب، وتميِّز الكلمات بعينيك، وتترجمها إلى كلام داخلي، ومن ثمّ أن تنفِّذ التعليمات بدقّة. الحلّ: أعطِ نفسك فقط المزيد من الوقت بينما تقرأ. اقرأ كلّ جملة بصوت عالٍ، وببطء شديد. سيجعل هذا التجربةَ أكثر تركيزاً ومعنى، وسيُحوِّل وعيك إلى حالة أعمق من المراقبة والانتباه.

على نحوٍ بديل، يمكنك أن تصنع تسجيلاً لهذه المخطوطة، وتستمع إليه. مع تكنولوجيا الكمبيوتر والهاتف الخلوي الحالية، من السهل القيام بذلك. احرص فقط على أن تتكلّم ببطء قدر الإمكان. يمكنك أيضاً أن تتبادل الأدوار مع شريك بأن يقرأ كلٌّ منكما المخطوطة للآخر. أو انظر في تشكيل مجموعة صغيرة مع عدّة أصدقاء، وليقرأ واحدٌ من المجموعة المخطوطة بينما يتابعه

الآخرون. لهذه الطريقة ميّزة الاستماع للكيفية التي يتفاعل ويستجيب بها أناس مختلفون، وستؤدّي التجارب الإيجابية للآخرين إلى تشجيع ممارسة التواصل التعاطفي معهم.

مخطوطة التواصل التعاطفي

إذن، دعنا نبدأ. جِد كرسياً مريحاً ومكاناً هادئاً للجلوس حيث لن تُلهَى بالناس أو المكالمات الهاتفية. إذا كان لديك جرس أو حجر رنين، ضعه في متناول يدك، واضربه عندما ترى العلامات النجمية في المخطوطة. يفيد الجرس كمُذكِّر سمعي للإبطاء، والاسترخاء، والتوقُّف القصير عن الكلام. يمكنك أيضاً أن تذهب إلى الموقع الإلكتروني
http://www.mindfulnessdc.org/bell/index.html حيث يمكنك أن تنقر زرًّا على شاشة كمبيوترك لتسمع صوت جرس متى ما رأيت علامة نجمية في المخطوطة.

يؤدّي الجرس عدّة وظائف: إنه استراتيجية استحثاث لمساعدتك على الغوص بعمق أكثر في حالةٍ من الاسترخاء الصامت، وإذا كنت تتدرّب مع شخص آخر، يمكن لكليكما أن يستخدم الجرس كمذكِّر بأنّ الشخص الآخر يتحدّث لفترة طويلة جداً.

عند قراءة المخطوطة أدناه، سترى علامات نجمية لتذكيرك بأن تتوقّف مجدَّداً عن الكلام قبل أن تتابع وتقول جملتك التالية. استخدِم ذلك التوقُّف لمراقبة مشاعرك، وأحاسيسك، وأفكارك؛ لاحظها، ثمّ دعها تتلاشى في الصمت. مع التدريب، ستبدأ سريعاً في دمج هذه التوقُّفات القصيرة الواعية في محادثاتك اليومية، وسيُعزِّز التوقُّف نفسه إدراكك العصبي، واسترخاءك، وتنبُّهك.

قلْ كلّ جملة بصوت عال بما يكفي لتسمعه، متكلِّماً بحرارة بينما تلفظ كلّ كلمة ببطء:

الخطوة 1: خذ بضعة أنفاس عميقة، متنفِّساً ببطء من خلال أنفك*. والآن أرخ كلّ العضلات في وجهك. دع جبهتك تسترخي، وكذلك العضلات حول عينيك. خذ نَفَساً عميقاً آخر وأرخ فكّك*. والآن أرخ كلّ العضلات في عنقك*. خذ نَفَساً عميقاً جدًّا وأرخ كتفيك. ارفع كتفيك إلى أذنيك، ثمّ دعهما تتدلّيان. مرَّة أخرى: شدّ كتفيك للأعلى، وأبقهما كذلك، ثمّ ادفعهما للأسفل باتجاه الأرض*. تنفّس بعمق، واشعر كيف يتحرّك صدرك للداخل والخارج. خذ نَفَساً بطيئاً آخر بينما ترخي كلّ العضلات في ذراعَيك ويديَك. اشعر بوزن هذا الكتاب في يديك، ثمّ أغمض عينيك واستخدِم اللحظات القليلة التالية لملاحظة الشعور في الجزء العلوي من جسمك*.

الخطوة 2: خذ نَفَساً عميقاً بطيئاً، وأرخ كلّ العضلات في ظهرك. اشعر بكلّ التشنُّج يتلاشى، بادئاً من أعلى عمودك الفقري ومتحرِّكاً ببطء نزولاً إلى وركيك*. خذ عدّة أنفاس عميقة واشعر كيف تعلو بطنك وتهبط*. والآن حوِّل انتباهك إلى رِجلَيك. حرّكهما من جانب إلى جانب، واشعر بنفسك تذوب في وِثار كرسيك*. والآن اجلب انتباهك إلى قدميك. شدّهما، وأرخهما، وهزّهما*.

والآن حوِّل انتباهك إلى كامل جسمك. شدّ جميع عضلاتك، وأبقها مشدودة إلى أن تعدّ إلى الرقم 5، ثمّ دعها جميعاً تسترخي*. مرَّة أخرى: شدّ عضلات كتفَيك، وذراعَيك، ورِجلَيك. أبقها جميعاً مشدودة... شدّها أكثر... والآن استرخ*. خذ بضعة أنفاس بطيئة، وتفحّص جسمك، باحثاً عن أيّ تشنّج زائد في عضلاتك، وذراعَيك، وصدرك، وعنقك، ووجهك. خذ نَفَساً عميقاً آخر ودع كلّ تشنّجاتك تتلاشى*. لاحِظ الإحساس في جسمك، ولاحظ الهدوء في عقلك.

الخطوة 3: والآن، اشهق، وبينما تزفر، أحدِث صوت تنهُّد رقيقاً. افعل هذا مرَّة أخرى، ثمّ تثاءب. تثاءب مرَّة أخرى، حتى لو لم تشعر برغبة في ذلك، لأنّ التثاؤب سيجعلك أكثر استرخاءً وتيقُّظا. استمرّ في التثاؤب للدقيقة التالية ولاحِظ كيف يبدو كلّ تثاؤب حقيقياً أكثر من سابقه*. خذ نَفَساً عميقاً آخر، واشعر كم تصبح مسترخياً. مدّ ذراعَيك ورِجليك ببطء، وافتل جذعك ببطء من جانب إلى جانب. افعل هذا لدقيقة أخرى بصمت*. انتبه إلى الأصوات في الغرفة، ثمّ اجذب انتباهك مرَّة أخرى إلى نَفَسك، واستمِع إلى صوت كلّ شهيق وزفير*.

الخطوة 4: تصوَّر شخصاً تحبّه بعمق، أو تذكَّر لحظةً خاصّة من الماضي تملأ نفسك بالسرور والفرح، شيئاً أو شخصاً يجعلك ترغب في الابتسام*. اشعر كيف تبدأ عضلات وجهك في التغيُّر، ولاحِظ كيف تلين العضلات حول عينيك. خذ بضعة أنفاس عميقة، ثمّ تمطّط ثانيةً بينما تستمتع بهذا الشعور للّحظات القليلة التالية بصمت*.

الخطوة 5: اسأل نفسك: "ما هي قيمتي الداخلية الأعمق؟*" لاحِظ أي كلمة ترِد إلى ذهنك، ثمّ أعِد انتباهك إلى تنفُّسك*. والآن اسأل نفسك: "كم هو مهمّ بالنسبة إليّ أن يستمع إليّ أحدهم ويفهمني؟" لاحِظ الأفكار والمشاعر التي ترِد إلى ذهنك، ثمّ دعها تمضي"*. خذ نَفَساً عميقاً واسترخ أكثر*. والآن اسأل: "أيّ نبرة صوت ستنقل ما أريد قوله بأفضل شكلٍ ممكن؟" لاحِظ أفكارك، ودعها تمضي*. حوِّل انتباهك إلى تنفُّسك، واشعر بكامل جسمك يسترخي أكثر*. والآن اسأل نفسك: "ما أفضل طريقة للاستماع عندما يكون أحدهم يتكلّم؟" مرَّة أخرى، لاحِظ الأفكار والمشاعر التي ترِد إلى ذهنك*. خذ نَفَساً عميقاً، ومطّ جسمك، واجذب نفسك ثانيةً إلى اللحظة الحالية*.

الخطوة 6: تصوَّر الشخص الذي تعتزم التحدُّث إليه. فكِّر في خصلة تعجبك فعلاً في ذلك الشخص، ولاحِظ كيف تجعلك تشعر*. عمِّق تنفُّسك بينما تحتفظ بفكرة تعاطفية في ذهنك. خذ نَفَساً عميقاً واستمرّ في إرخاء جسمك*. والآن تصوَّر نفسك تتحدّث إلى هذا الشخص وتطري عليه. أخبره عمّا تقدِّره فيه، وتخيّل ابتسامة رقيقة دافئة تظهر على وجهه*. والآن تخيّل أنّ ذلك الشخص يُطري عليك. ماذا تسمعه يقول؟* ما الذي تتخيّل أنه يقدِّره فيك؟* لاحِظ كيف تجعلك هذه التعليقات التخيُّلية تشعر*.

الخطوة 7: والآن، تخيّل أنّ حواراً تعاطفياً قد بدأ عفوياً مع هذا الشخص. تصوَّر أنكما تجلسان هناك، ويأخذ كلٌّ منكما دوره في التكلُّم ببطء وإيجاز، وتخيَّل ما يُقال*. يتحدّث أحدكما جملة واحدة أو اثنتَين ببطء، ثمّ يتوقّف، جاذباً نفسه ثانيةً إلى اللحظة الحالية. ثمّ يتكلّم الشخص الثاني بضع جُمَل بطيئة ويتوقّف، آخذاً نَفَساً عميقاً ومسترخياً قدر الإمكان*. استمرّ في هذا الحوار الوهمي لدقيقة أو اثنتَين*.

الخطوة 8: اجذب نفسك ثانيةً إلى اللحظة الحالية بينما تدع المحادثة الوهمية تتلاشى. خذ بضعة أنفاس عميقة وأرخ جميع عضلات وجهك وجسمك، ولاحِظ كيف تغيَّر وعيك الإجمالي***.

الدخول في محادثة مع الآخرين

أنت جاهز الآن للدخول في محادثة حقيقية. نحن نوصي بأن تتدرّب على المخطوطة أعلاه قدر ما يمكنك من المرّات على مدى الأسابيع القليلة القادمة قبل أن تدخل في حوار مع أحدهم. وخذ بضع دقائق أيضاً لمراجعة العناصر الإثنَي عشر للتواصل التعاطفي كي تتمكّن من إيراد جميع هذه العناصر في كلّ محادثة. ومن المفيد أيضاً أن تكتب هذه الكلمات على بطاقة فهرس وتلصقها في أماكن متنوّعة كمُذكِّر: على كمبيوترك، والبرّاد، وبجانب الهاتف... إلخ.

1. **استرخ**
2. **ابقَ حاضراً (في اللحظة الحالية)**
3. **شجِّع الصمت الداخلي**
4. **زِد الإيجابية**
5. **تأمَّل قِيَمك الأعمق**
6. **حاوِل الوصول إلى ذكرى سارّة**
7. **راقِب التلميحات غير اللفظية**
8. **أظهِر التقدير**
9. **تكلّم بحرارة**
10. **تكلّم ببطء**
11. **تكلّم بإيجاز**
12. **استمِع بعمق**

عندما تدخل إلى الغرفة، أبطئ من مشيتك، لأنّ هذا مُذكِّرٌ لك أيضاً بأن تبقى متيقّظا ومسترخياً. ألقِ التحية على الشخص مع إطراء وتأكّد أن تعكس كلماتك إيجابية شديدة وتفاؤلاً. ثمّ

توقّف وانتظر جوابه. خلال هذا التوقُّف القصير، تأكّد من بقائك مسترخياً بينما تراقب وجه الشخص الآخر ولغة جسده. استمع إلى نبرة صوته وانظر إن كنت تستطيع أن تعيِّن حالته العاطفية. ستخبرك هذه المعلومة إن كان الشخص سيتجاوب مع ما تريد أن تقوله.

التدرُّب مع شريك

بعد أن تكون قد جرّبت مخطوطة المحادثة التخيُّلية أعلاه، اطلب من صديق أو فرد من العائلة أو زميل أن يمارس معك هذا التمرين الذي يشتمل على سلسلة من الخطوات الإضافية الموصوفة أدناه. عندما تتدرّب لأوّل مرّة على هذه التقنية مع شخص آخر، خذ كرسيَّين، وضعهما قريبَين من بعضهما، وليجلس كلٌّ منكما على كرسي بحيث يواجه أحدكما الآخر. نحن نقترح أن يقرأ كلٌّ منكما الخطوات بصوت عالٍ. يجب أن تكون أوّل من يقرأ، لأنك ستكون قد اختبرت العملية وسيكون التمرين مألوفاً أكثر بالنسبة إليك. وبالمناسبة، يُعتبَر هذا التمرين وسيلة تدريب ممتازة لتعلُّم كيف تدخل مع شخص آخر في حوار هادف.

سيكون عليك أن تتكلّم ببطء كي يتمكّن الشخص الآخر من غمر نفسه كلًّيا في التجربة. يمكنك أن تضبط السرعة المثالية بسؤال شريكك عَرَضياً إن كان يريدك أن تتكلّم بشكلٍ أسرع أو أبطأ. يشعر بعض الناس بانزعاج من البطء الشديد في الكلام، ولكن بالنسبة إلى معظم الناس، كلّما كنتَ أبطأ، كان أفضل. ستُفاجأ على الأرجح بالسرعة التي يفضّلها الشخص الآخر، ولكن بما أنّ كلّ شخص يختلف عن غيره، فسيكون عليك أن تكيِّف سرعة كلامك لتتوافق مع احتياجات المستمع. إنه اقتراح نوصيك أن تعمل به عندما تتحدّث مع أيّ أحد.

اسأل شريكك أن يغمض عينيه إن كان يرتاح لذلك، لأنّ إغماض العينين يساعد معظم الناس على بلوغ حالةٍ أعمق من الانتباه الهادئ. قل جملة واحدة ببطء، ثمّ توقّف ما يكفي من الوقت ليعالج شريكك المعلومات داخلياً بينما يستكشف مشاعره وأحاسيسه. أخبر شريكك أن يرفع إصبعاً عندما يكون جاهزاً للاستماع إلى جملتك الثانية. ثمّ، عندما ينهمك كلاكما في جزء الحوار من هذا التمرين، يمكن لكليكما أن يرفع إصبعه (أو يرنّ جرساً) لتذكير الشخص الآخر بأن يبطئ أو يتحدّث بإيجاز أكثر.

في دورة التدريب الأولى هذه، لا تتحدّثا بشأن أي قضايا صعبة تقلقكما حالياً. يمكن الاهتمام بهكذا قضايا بعد أن تكونا قد تدرّبتما ما يكفي من المرّات بحيث يشعر كلاكما بالثقة أنه يستطيع أن يبقى في حالةٍ من الاسترخاء والتعاطف عند مناقشة المشاكل والخلافات. يمكنك أن تتحدّث عن مشاعرك الداخلية ومخاوفك، أو عن قضايا تهمّ الآخرين، أو عن أوجه إيجابية في شخصية شريكك.

إذا لم تكن واثقاً ممّا يجدر (أو لا يجدر) بك قوله، فاسأل نفسك السؤال التالي: "هل بإمكان الشخص الآخر أن يسمع ويستجيب بطريقة إيجابية وتعاطفية لما أريد أن أقوله؟" إذا كان الجواب بالنفي، فإنّ احتمال إجراء محادثة تقود إلى نتيجة إيجابية سيكون ضعيفاً. هذه قاعدة نقترح عليك أن تطبّقها، متى ما كان ممكناً، في كلّ محادثاتك.

ابدأ بإرشاد شريكك خلال الخطوات من 1 إلى 5. اسأله أن يغمض عينيه. وعندما تتوقّف بعد كلّ جملة تنتهي بعلامة نجمية، حوِّل انتباهك لدراسة وجه شريكك. انظر إن كنت تستطيع أن تميِّز التعابير الدقيقة التي تنقل الاسترخاء، أو السرور، أو الإحباط. إذا شعرت بأيّ انزعاج في شريكك، اسأله أن يأخذ بضع أنفاس عميقة أخرى ويتثاءب، مُمطِّطاً ومُحرِّكاً أجزاء جسمه التي تظنّ أنها قد تكون مشدودة.

بينما تستمرّ في القراءة، حاوِل أن تخفض نبرة صوتك وأن تتكلّم بصوتٍ أرقّ. ومع كلّ خطوة، أبطئ أكثر في الكلام. بعد أن تنتهي من قراءة الخطوات من 1 إلى 5 أعلاه، تجاوز الخطوات من 6 إلى 8 (لأنها مصمّمة للتدرُّب الفردي) وابدأ في قراءة المخطوطة أدناه.

الخطوة 9: تصوَّر الشخص يجلس أمامك ويبتسم*. لا تغفل عن تنفُّسك بينما تحتفظ بصورة حانية أو فكرة رقيقة في ذهنك، وعمِّق الاسترخاء في كامل جسمك*. فكِّر في خصلة تقدّرها فعلاً في هذا الشخص، ولاحِظ كيف تجعلك هذه الفكرة تشعر*. والآن فكِّر في خصلة أخرى تثير إعجابك أو احترامك. مرّة أخرى، لاحِظ كيف تجعلك هذه الفكرة تشعر*. أكِّد لنفسك أنّ المحادثة التي أنت على وشك الدخول فيها ستكون مليئة بالحنوّ والاحترام*. والآن، تخيّل أنّ هذه المحادثة دائرة. في ذهنك، أنت ترى كلّ شخص يأخذ دوره، قائلاً جملةً واحدة في كلّ مرّة، ببطء وإيجاز، قبل أن يتوقّف. عندما يتوقّف أحدكما عن التكلُّم، يأخذ كلاكما نَفَساً عميقاً ويسترخي، متوقِّفاً لنحو 3 ثوان قبل أن يتكلّم الشخص الآخر*. تخيّل أنك تسمع صوت شريكك، وبغضّ النظر عمّا يقوله ذلك الشخص، تشعر أنك قد أصبحت مسترخياً أكثر فأكثر، وبينما تستمع، تستمرّ دفاعاتك بالتلاشي*.

الخطوة 10: استمرّ في تصوُّر المحادثة، وتخيّل أنّ إحساساً بالثقة والتعاطف قد بدأ ينمو. دع المحادثة تتّخذ أيّ اتّجاه تريده. لا توجّهها، ودعها تتطوّر بعفوية. لا تحاول أن تصرّ على نقطة، ولا تقلق إذا تغيّر الموضوع. ثق فقط بما يأتي به حدسك، محافظاً على استرخائك قدر الإمكان*. ليس هناك داع للعجلة، وكلّ ما عليك فعله هو أن تتحدّث ببطء... ثمّ توقّف... ثمّ تنفّس... ثمّ استمع... ثم استرخ... ثمّ تحدّث ثانيةً، بصوت مليء بالعطف والحب*.

الخطوة 11: والآن اسأل نفسك هذا السؤال: "ما هي القيمة الأهمّ التي أريد أن تتّسم بها المحادثة التي أنا على وشك الدخول فيها؟" لاحِظ الأفكار والمشاعر التي ترِد إلى ذهنك، ثمّ دعها تمضي، جاذباً نفسك ثانيةً إلى اللحظة الحالية*. والآن تذكّر ذكرى تمنحك إحساساً بالسرور،

والسعادة، والفرح*. اشعر بابتسامة دافئة تبدأ بالارتسام على وجهك، واشعر بالعضلات تلين حول عينيك*.

الخطوة 12: بعد لحظة، ستفتح عينيك وتحدّق بلطف إلى شريكك*. ابدأ المحادثة بقول شيء ينمّ عن التقدير أو الإطراء، واستمع إلى الإطراء من قِبَل الشخص الآخر*. لا تحكم على ما يقول. ابقَ مُركِّزاً فقط على إحساسك الداخلي بحُسْن الحال*. دع المحادثة تنشأ عفوياً، قائلاً جملة واحدة فقط، ثمّ توقّف واسترخ. استمع بعمق بينما يتكلّم شريكك، وعندما يتوقّف، خذ نَفَساً عميقاً آخر واسترخ*. ثمّ قل أي شيء يخطر على بالك، ولكن قبل أن تتكلّم، اسأل نفسك هذا السؤال: "هل ستُقابَل كلماتي بعطف وتقدير؟*" إذا كان الجواب بالنفي - إذا ظننت أنها ستجعل الشخص الآخر دفاعياً - خذ نَفَساً عميقاً آخر واسمح لفكرة أخرى أن ترِد إلى ذهنك*. واصِل الحوار لخمس دقائق على الأقلّ: مُتحدِّثاً، ومتوقِّفاً، ومستمِعاً بينما تبقى مسترخياً قدر الإمكان*. ثمّ انهِ الحديث بإطراء وعبارة تقدير.

ضع مخطوطتك جانباً وابدأ في الحديث مع شريكك. يجب أن تمضي المحادثة بشكلٍ طبيعي وسهل، وبما أنّ كليكما سيقول جملة واحدة فقط بالتناوب، فستتفاجأ بالسرعة التي سينتقل بها الحديث إلى مجالات ربما لم تفكّرا أبداً في التناقش بشأنها. تنتقل المحادثة أحياناً إلى هموم العمل، أو إلى حادثة حدثت في الماضي. وأحياناً ترِد إلى الذهن ذكرى صامتة. وقد تركّز المناقشة على القِيَم التي أكثر ما تهمّك.

في أوقات أخرى، لا يرِد شيء هامّ إلى الذهن. إذا حدث ذلك، حافِظ على استرخائك ودع نفسك تتأقلم مع عدم الحديث. إنّ أحد أهداف هذا التمرين هو اعتراض الاعتقاد بأنّ علينا أن نقول شيئاً هامًّا أو مفيداً طوال الوقت. بدلاً من ذلك، إذا درّبنا أنفسنا على البقاء محايدين، فإنّ الهدوء نفسه سيكون له تأثيرٌ نافع على المحادثة. جوهرياً، ستتعلّم كيف تكون في اللحظة الحالية مع شخص آخر؛ من دون كلّ الأفكار المُلهِية التي تجذبنا بعيداً عن اتصالنا غير اللفظي الأعمق بعضنا مع بعض.

حتى البقاء في صمت بينما تُحدِّقان أحدكما إلى الآخر، مُراقِبَين كلامكما الداخلي بينما تحافظان على استرخائكما، هو بمثابة تجربة قوية ذات منافع نفسية وعصبية عديدة.

عندما تمارس التواصل التعاطفي في المرّة القادمة، ستكتشف أنّ المحادثة ستتّخذ من جديد اتّجاهات مفاجئة. يمكنك أيضاً أن تبدأ بتجربة التكلُّم لفترة أطول؛ قل جملتَين أو ثلاث جُمَل في كلّ مرة. وعندما تقوم بهذا، يجب أن تتأكّد من أنّ الشخص الآخر منهمكٌ كلّيًا في الاستماع إليك. إذا لم يكن كذلك، فهي إشارة واضحة لك لكي تتوقّف وتدع الشخص الآخر يستجيب.

إذا كان من شأن الطرف الآخر أن يتحدّث لأكثر من 30 ثانية، فأمامك عدّة خيارات. يمكنك ببساطة أن تراقِب لترى إن كان الشخص الآخر يدرك أنه قد احتكر الحديث، أو يمكنك أن تراقِب ردّ فعل كلامك الداخلي. هذا التمرين هو تجربة تعلُّم، وفي كلّ مرّة تمارسه فيها، ستميِّز حدسياً طبقات من التواصل لم تلاحظها قبل ذلك أبداً.

إذا استمرّ الشخص في التكلُّم لفترة طويلة جداً، يمكنك أن تتطرّق إلى هذه المسألة في حوار التواصل التعاطفي. أخبره كيف كان شعورك، ولكن بإيجاز، وبنبرة صوت دافئة. للعديد من الناس عادات لاشعورية مترسّخة فيهم بعمق، وقد يكون عليك أن تجتذبهم برفق إلى نموذج التواصل التعاطفي مرّات عديدة قبل أن تبدأ عاداتهم في التغيُّر.

الوصول إلى حالة أعمق

إذا رغب كلاكما بذلك، يمكنكما أن تأخذا المحادثة إلى مستوىً حميمي أكثر. نحن نقترح أن تنتظرا من 5 إلى 7 دقائق قبل القيام بذلك، ولكننا نقترح أيضاً أن لا تتكلّما أكثر من 5 دقائق أخرى. أنهيا المحادثة بإطراء وعبارة تقدير، ثمّ ليحدِّث كلٌّ منكما الآخر بتجربته. ماذا تعلّمت؟ ما قيمة هذه التجربة بنظرك، وما الشيء الذي يمكنك أن تأخذه من التمرين وتدمجه في محادثاتك اليومية؟

والآن يمكن لكلٍّ منكما أن يقرِّر إن كان يشعر أنه مستعدّ لمناقشة مسائل أصعب في علاقتكما. غالباً، سيشعر أحد الطرفين أنه مستعدّ لذلك، ولكنّ الطرف الآخر سيتردّد. نصيحتنا: لا داعي للإلحاح. خذ المزيد من الوقت وتدرّب أكثر على الانهماك في جلسات تواصل تعاطفي. وفي تلك الجلسات، تحدّث عن أي مخاوف لديك، لأنّ هذه هي الحالة المثالية لترسيخ القواعد الإجرائية الضرورية لمعالجة الخلافات والمشاكل. استخدم التواصل التعاطفي لابتداع خطة، مناقِشاً كيفية تدبُّر المحادثة إذا أصبح أحد الطرفين منزعجاً جداً.

يكمن جمال هذا التمرين في أنه يتيح لك أن تبتدع بصورة تعاونية استراتيجيات مشتملة على مشاعر الاحترام والثقة المتبادلة. إذا لم تكن هذه المشاعر موجودة، فإنّ عملية التواصل ستفشل.

عادةً ما تكون المحادثات الناشئة سارّة وبنّاءة، ولكنها تسبِّب أحياناً قلقاً غير متوقّع. على سبيل المثال، يبدأ بعض الأزواج بالقلق بشأن ما قد يقوله الشخص الآخر. إذا كان هذا الأمر يقلقك، نقترح عليك أن تستخدم التمرين للتحدُّث بشأن هذه المشاعر، متَّبعا قاعدة عدم قول أيّ شيء تظنّ أنه سيزعج الشخص الآخر. قد يتطلّب الأمر 5، أو 10، أو حتى 20 جلسة تدريب، ولكن في النهاية ستحقِّق تقدُّماً. إذا لم تحرز أيّ تقدُّم، يمكنك أن تستعين بمعالِج (أو بمدرِّب تنفيذي، في حالات النزاع في العمل). استمرّ في التدرُّب على عناصر التواصل التعاطفي، خصوصاً عندما تشتمل المحادثة على طرف ثالث.

في بعض الأحيان، يؤدّي نزق الشخص أو قلقه الداخلي إلى جعله يقول شيئاً يقاطع استرسالك في الحديث. إذا حدث هذا، نحن نقترح أن لا تتطرّق إليه خلال مقاربة التواصل التعاطفي إلى أن تصبح بارعاً بها. جدوِل المسألة، واستخدِم تمرين الشجار التخيُّلي الموصوف في الفصل التالي.

هذا هو اقتراحنا للأزواج الذين يريدون الالتزام بهذه المنهجية: قرِّرا معاً كم تريدان أن تتدرّبا أسبوعياً؛ نموذجياً من 5 إلى 7 مرّات. عندما لا يكون الشخص الآخر موجوداً، نفِّذ الخطوات من 1 إلى 8 في مخيّلتك، ثمّ تدرّب على ما تريد أن تقوله في المرّة التالية التي ستتحدّثان فيها.

إنّ الاحتفاظ بيوميات شخصية لتجربتك يعزِّز العملية، ولكن لا تستخدم دفتر يومياتك للتنفيس عن غضبك. بيّنت الأبحاث أنّ هذا تصرُّف هدّام بالفعل، وأنه سيُعمِّق قلقك وصداماتك الداخلية1. بدلاً من ذلك، استخدم دفتر يومياتك لبناء حلول إيجابية، وتتبّع التقدُّم الإيجابي الذي تحرزه.

التواصل التعاطفي مع الغرباء؟

بالنسبة إلى معظم الناس، فإنّ فكرة إظهار الكثير جداً من المودّة لأناس بالكاد نعرفهم تبدو فكرة طائشة. ومع ذلك، تُظهِر الأبحاث أنّ التكلُّم بمودّة مع شخص لا تعرفه يؤدّي فعلياً إلى خفض الإجهاد ويُحسِّن صحة القلب والأوعية الدموية! هذا ما أكّدته التجربة التي أُجرِيت في جامعة مسيسيبي الجنوبية على طلاب جامعيين تمّ تقسيمهم زوجاً زوجاً بطريقة عشوائية2.

انشُرْ الجميل

نأمل أنك ستجرِّب هذا التمرين مع أكبر عدد ممكن من الناس. جرِّبه أولاً مع أصدقائك، ثمّ مع أفراد عائلتك، ولا تتفاجأ إذا وجدت أنّ أولادك يستطيعون اتّباع الإرشادات أفضل منك! فهذا ما وجدناه مع أولادنا، كما سنوضِّح في فصلٍ لاحق.

ثمّ جرِّب هذا التمرين مع زميلٍ لك في العمل. في الواقع، ثبت أنّ التواصل التعاطفي شائع جداً في مجتمع العمل، إلى حدّ أنّ العديد من زملائنا الأكاديميين يكتبون مقالات يصفون فيها طرقاً لدمج عناصر التواصل التعاطفي في إدارة الأعمال، والتدريب التعليمي educational training، والمبيعات التنفيذية executive sales. في مجال العمل، فإنّ الإيجاز، والوضوح، والثقة، والتعاون تُعتبَر جميعاً عوامل أساسية للنجاح الماليّ للشركة، وأي استراتيجية يمكنها أن تُحفِّز هذه العوامل يُصار إلى دمجها بسرعة في سياسة الشركة.

التواصل التعاطفي سهل التعلُّم، ولا يتطلّب الأمر سوى القليل من التدريب الرسمي لإدارة وُرَش عمل لفئات عديدة من المجتمع. والواقع أنّ القرص المُدمج (CD) ونسخة الـ mp3 لمخطوطة التواصل التعاطفي هما وحدة تدريب تامّة في ذاتها، ويمكنك استخدامهما لإرشاد مجموعة كاملة

من الناس. وحتى دورة تدريب واحدة تُعتبَر كافية لتعزيز العمل الفريقي وتحسين حلّ النزاعات في العديد من مجالات الحياة الاجتماعية وتلك المرتبطة بالعمل.

إحدى منافع إدخال مقاربة التواصل التعاطفي في بيئات الصفوف الدراسية والمجموعات هي التغذية الراجعة الناشئة عن ذلك. عندما تناقش ما يجب أن تكونه أشكال التواصل الأمثل، سيأتي الجميع باستراتيجيات جديدة يمكن استخدامها لتدبُّر الخلافات والمشاكل المستقبلية بمزيد من الفعّالية والتصميم.

في ميدان التعليم، يتبيّن أنّ الحديث عن الحديث هو شيء نادراً ما نتحدّث عنه. ولكنه أساسي عندما يتعلق الأمر بأقرب الناس إلينا، ولهذا نحن نوصي بأن تقوم بالتجربة التالية مع شريك حياتك، وأولادك، ومع أصدقائك المقرّبين وزملائك. اسأل هذا السؤال: "ما الذي تحبّ أن أغيّره بشأن الطريقة التي أتواصل بها معك لتحسين التفاعل في ما بيننا؟".

وفقاً لخبرتنا الشخصية، إنه سؤال يبهج الشخص الآخر، ويعطيه فرصة لاقتراح طرق ستحسّن العلاقة بينكما. لا تنسَ أننا جميعاً نريد أن نعرف كيف نعمِّق صداقتنا وحبّنا. ومع ذلك، عندما نسأل ملء غرفة من الناس كم مرّة فكّروا في طرح سؤال كهذا، بالكاد نرى يداً مرفوعة. بدلاً من ذلك، نسمع الكثير من الضحك العصبي، وهي إشارة إلى أننا قد نخمّن فعلياً ما قد يقوله الشخص الآخر. وهذا يقترح أننا، في أعماق أعماقنا، نعرف، بطريقة أو بأخرى، أننا لا نتحدث ونستمع كما يجدر بنا أن نفعل وبقدر ما نحن مؤهّلون لذلك.

اجعل هذا موضوعاً للمناقشة خلال واحد من تمارين التواصل التعاطفي. اسأل شريكك عمّا يمكنك أن تفعله لتحسين العملية. لقد وجدنا أنّ كلا الطرفَين يمتثلان. ثمّ، في حواركما التعاطفي التالي، ليسأل كلٌّ منكما الآخر أن يزوّده بتغذية راجعة عن مدى تحسُّن أدائه.

حالما تصبح معتاداً على التمرين والعناصر الإثنَي عشر للتواصل التعاطفي، يمكنك أن تُخفِّف من التزامك بالقواعد. ففي جميع الأحوال، هناك أوقات ستودّ فيها فقط أن تجلس وتثرثر. ولكن إذا فعلت هذا بقليل من الإدراك الإضافي، فحتى الحوار السطحي يمكن أن يجلب فرحاً ورضاً أعمق.

أخيراً، يسرّنا أن نتلقّى أخباراً منك. أخبرنا عن تجاربك: الفوائد التي جنيتها، والمشاكل التي صادفتها، وأي أشكال فريدة أو استراتيجيات جديدة وجدتها مفيدة. سنجرّبها ونختبرها، وننشرها ليستفيد منها مجتمعنا المتنامي على الإنترنت. هدفنا دائماً أن نساعد الناس على جلب المزيد من السلام إلى حياتهم وجلب ذلك السلام إلى محادثاتهم مع الآخرين. بهذه الطريقة، نحن نأمل أن نتمكّن، مع مساعدتك، من جلب المزيد من السلام إلى العالم.

القسم الثالث

التطبيق:

مهمّة التحادث بشكلٍ فعّال

الفصل العاشر
التواصل التعاطفي مع أحبّائنا

في هذا القسم الأخير من الكتاب، سنُطلِعك على الطريقة التي استخدم بها أناسٌ مختلفون التواصل التعاطفي لتعميق المودّة، وبناء تعاطف مع الغرباء، وتدبُّر الخلافات في حياتهم الشخصية.

لكلّ دماغ طريقته في معالجة اللغة، وينشأ عن هذا أسلوب تواصل خاصّ بكلّ فرد. وبالتالي، عندما نجتمع لنتحادث، فإنّ كلّ محادثة ندخل فيها تملك الإمكانية لتتكشّف بطريقة جديدة ومبتكَرة. عادةً، سنحاول أن نوحّد لغتنا والطريقة التي نستخدم بها كلماتنا، ولكن وفقاً للأبحاث، فإنّ هذا الأمر شبه مستحيل. فالناس يختلفون في فهمهم للكلمات نفسها، ولكلٍّ منهم أسلوبه في التعبير. يحبّذ بعض الناس قلّة الكلام، والبعض الآخر يحبّذ الثرثرة. يفضّل البعض أن يتحدّث بشكلٍ سطحي، بينما يفضِّل البعض الآخر أن يتعمّق في مسائل شخصية. هذه الاختلافات هي التي تجعلنا نسيء فهم بعضنا بعضاً، ويمكن لسوء الفهم أن يؤدّي إلى جرح المشاعر، أو الغضب، أو خيبة الأمل.

يوفِّر التواصل التعاطفي أرضية مستوية ومتعادلة لجميع الأطراف بالافتراض الأساسي بأنّ كلّ محادثة - كلّ جملة نقولها بالفعل - مليئة بالعديد من الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي كثيراً ما نغفل عنها. بجذب إدراكنا إلى اللحظة الحالية، نحن نقارب كلّ محادثة بمنظور منفتح، وبنيّة صريحة بأن لا نفرض آراءنا أو أحكامنا على بعضنا بعضاً، وأن نفهم الشخص الآخر بصورة أفضل.

لا يتعلّق التواصل التعاطفي بالحوار فقط، بل أيضاً بالحيِّز الذي ينشئه الشخصان خلال المحادثة. أنت تتدرّب على كيفية أن تكون مع شخص آخر، متحدِّثا، وصامتاً. عندما تقدِّر هذا الحيِّز المشترك، يمكن للعلاقة أن تتّخذ صفة روحية تجلب معها إحساساً مُضاعَفاً بالإدراك والحيوية.

الموعد الأوّل

أفضل وقت لتطبيق المبادئ الإثنَي عشر للتواصل التعاطفي هو عندما نلتقي أحدهم للمرّة الأولى. علينا أن نُوقِف كلامنا الداخلي والقلق الطبيعي الذي يحدث عادةً عندما نلتقي شخصاً غريباً أو لا نعرفه جيداً. وعلينا أن نكون منفتحين وأن نسترخي بما يكفي كي لا نضع الشخص الآخر في

وضعٍ دفاعي، وعلينا أيضاً أن نكون مراقبين تحديداً لنرى إن كان هناك مجال للثقة. إليك الطريقة التي استخدم بها شابّ التواصل التعاطفي لإيجاد شريكة جديدة لحياته بعد انهيار زواجه الأوّل:

كان الأمر صعباً بالنسبة إلى جورج. كان مُطلَّقا ويعيش لوحده. تعرّف من خلال خدمة المواعدة المحلية على امرأة مطلّقة أيضاً وكان الآن على وشك الخروج للقائها. لم يشعر بمثل هذا الانهزام لسنوات. كان هناك ألف صوت يجادل في رأسه: "هل ما زلت جذّابا؟ هل ستعجبني؟ وفي هذه الحالة، هل ستقبلني، أم سترفضني؟ ماذا سأقول؟ يا ربي!" استمرّت الأصوات بلا انقطاع.

قاد جورج سيارته إلى المتنزّه المحلّي، حيث اتّفق هو ومارسي أن يلتقيا. ترجّل من السيارة واستجمع قِواه مُفكِّراً ماذا ستكون كلماته الأولى. كانت الأصوات الداخلية تحتدم، وكان قلبه يخفق بشدّة في صدره. من رأسه إلى أخمص قدميه، ملأه الأدرينالين بالخوف.

لم تكن هناك أبداً مودّة حقيقية بينه وبين زوجته الأولى، ولهذا فقد كانا يتشاجران باستمرار. لم يُرِد جورج أن يعيد الماضي، ولهذا فقد قرّر أن يستخدم تمرين التواصل التعاطفي الذي تسنّى له الاطّلاع على مبادئه في حلقة دراسية. تعمّد أن يصل إلى المتنزّه قبل الموعد بنصف ساعة، وجلس على مقعد قريب. ثمّ أرشد نفسه خلال سلسلة من تمارين الاسترخاء.

ثمّ بدأ يراقب أفكاره، وكلّما انتابه شعور بالقلق، كان يأخذ نَفَساً عميقاً ويسترخي أكثر، ومن ثمّ يقول للفكرة أن تذهب. قال لصوته الداخلي الناقد: "أنا لا أصدّقك!" تطلّب الأمر نحو 20 دقيقة، ولكنه في النهاية هدأ. ثمّ تصوّر نفسه مُحافِظاً على استرخائه بينما تخيّل الشخص الذي سيلتقيه. ثارت شكوك أخرى في رأسه، ولكنه صرفها من ذهنه، مستبدلاً إياها بتوكيد إيجابي. قال لنفسه: "لا داعي لأن أقلق، ولست بحاجة إلى مناورة الموعد بهذا الشكل".

قام من مقعده، ومشى ببطء إلى مكان اللقاء، وأثناء تمشّيه استغرق في جمال الزهور وأصوات أوراق الأشجار المرفرفة بفعل النسيم. كان يدرِّب نفسه على البقاء في اللحظة الحالية.

ثمّ لمح مارسي، جالسةً في المكان المتّفق عليه. أبقى نظرته المحدِّقة عليها، كي يلهي نفسه عن الأفكار المقلقة التي بدأت تتسارع في ذهنه. ألقى التحية على مارسي، وبدأ الاثنان محادثة سارّة، ولكنّ جورج شعر بتضارب عاطفي، خائفاً من أنه كان يستخدم أساليبه القديمة. أراد أن يخبر مارسي بصراعه الداخلي، ولكنه أدرك أنّ في الأمر مجازفة، خصوصاً أنه كان اللقاء الأوّل لهما. ومع ذلك، قرّر جورج أن يجازف.

فكَّر، محاوِلاً أن يقنع نفسه: "ما أسوأ شيء يمكن أن يحدث؟ إذا رفضتني لأني بُحْتُ لها بما أشعر به حقاً، فبإمكاني أن أمضي بطريقي وأبحث عن امرأة غيرها تريد فعلاً أن تعرف من أنا".

ابتدأ الكلام قائلاً: "مارسي، أودّ أن أقوم بتجربة، إذا لم يكن لديك مانع".

ردّت بحذر: "ما الذي تنويه؟".

"هل أنت مستعدة لأن تتحاوري معي لبضع دقائق، باستخدام تقنية تعلّمتها في ورشة عمل؟ القواعد بسيطة: سنتكلّم ببطء جداً وبإيجاز، وسنحاول أن نبقى مسترخيَين قدر الإمكان".

قالت: "حسناً"، ولكنّ جورج لاحظ ارتعاشاً في صوتها. أسعده هذا، لأنه في الماضي لم يكن يميّز أبداً تلميحات التواصل الدقيقة هذه.

قال جورج: "سأبدأ أنا، لأني أردت أن أبوح لك بمدى التوتّر الذي أشعر به. أنا أخفيه عادةً".

لاحظ جورج نظرة دهشة على وجه مارسي، وشعر على الفور بمزيد من التوتّر. وفكّر بينه وبين نفسه: "هذه غلطة كبيرة". ثمّ قالت مارسي شيئاً لم يتوقّعه: "أعرف كيف تشعر، ولكني سعيدة كونك قلت لي ذلك".

شعر جورج بوهج دافئ في جسمه وابتسم. وتحدّثا لنحو عشرين دقيقة عن صعوبة إظهار العواطف. ثمّ شعر جورج بالدموع تترقرق في عينيه: "من المفزع بالنسبة إلي أن أقول لك هذا، ولكني سأقوله على كلّ حال: أشعر أني لم أكن أبداً منفتحاً وصادقاً بهذا الشكل مع أي امرأة".

دمعت عينا مارسي أيضاً وقالت: "أعرف كيف تشعر. كنت وزوجي السابق نتشاجر طوال الوقت، ولا أظنّ أننا شعرنا أبداً بهذا النوع من المودّة، إلا في مناسبات نادرة. وها نحن نشعر بهذه المودّة من أوّل لقاء".

استمرّ جورج ومارسي بالتحدّث ببطء ومودّة للساعات الثلاث التالية، واتّفقا بعد زواجهما على استخدام التواصل التعاطفي متى ما داهمهما شعور بالقلق أو الغضب.

الموعد الأخير

إنّ تطبيق التواصل التعاطفي في علاقةٍ ما لا يضمن تحوُّلها إلى علاقة حب. والواقع أنه عندما يبوح كلا الطرفَين لبعضهما بحقيقة شعورهما الداخلي - عندما يستكشفان قِيَم أحدهما الآخر في جوّ من الاحترام - فقد يدركان أنهما غير مناسبَين لبعضهما. ولكن إذا استمرّا في تطبيق مبادئ التواصل التعاطفي، فبإمكانهما أن يُنهيا علاقتهما ويبقيا صديقَين، وهو شيء قلّة من الناس تستطيع القيام به. قد يحتاج هذا غالباً إلى مساعدة معالِج أو مدرِّب.

مضى على زواج ترودي وبوب خمس سنوات، وكانا طوال هذه السنوات مثل الليل والنهار. أحبّت ترودي الأطفال والحيوانات، ولكنهم لم يعنوا شيئاً لبوب. أحبّت ترودي أن تتحدّث عن كلّ شيء، بينما أحبّ بوب أن يشكو.

تعاظم التوتّر بينهما، وقرّرا استشارة معالِج. ولكن حتى أثناء تلك الجلسة الأولى، كان كلّ ما فعله بوب هو التذمُّر بشأن الطبيعة المُسيطِرة لزوجته.

قاطعه المعالِج، الذي كان مُدرَّباً في مقاربة التواصل التعاطفي، بالسؤال التالي: "بوب، أخبرني، ما هي قيمتك الأعمق؟".

تفاجأ بوب بالسؤال. قال: "الصدق، على ما أظنّ".

سأله المعالِج: "وما هي قيمتك الأعمق الخاصة بالعلاقات بين الأشخاص؟".

أجاب بوب بسرعة: "الاحترام!".

قال المعالِج: "بوب، أنا أعرف أنك تكون صادقاً عندما تقول لترودي كم هي مُسيطِرة، ولكن دعني أسألك هذا السؤال: هل ينمّ تصرّفك عن احترامك لزوجتك عندما تشكو؟".

تمتم بوب مُحرَجاً: "آه، لا أظنّ ذلك".

ثمّ التفت المعالِج إلى ترودي: "ما رأيك بقيمتَي بوب: الصدق والاحترام؟".

ردّت ترودي بصوت فيه نبرة عدائية قوية: "هامّتان بالفعل، ولكني لا أشعر أبداً أنّ بوب يعاملني باحترام".

سألها المعالِج: "ترودي، ما هي قِيَمك الأعمق الخاصة بالعلاقات؟".

قالت على الفور: "اللطف والمودّة".

"بوب، ما رأيك بقيمتَي ترودي؟".

أجاب بوب: "أتّفق معها على هاتَين القيمتَين".

قال المعالِج: "إذن، نحن جميعاً متّفقون هنا. أريد منكما أن تتحدّثا عمّا يقلقكما. يمكنكما أن تكونا صادقَين تماماً، ولكن يجب أن تتحدّثا بلطف واحترام. هل تظنّان أنكما قادران على فِعل ذلك؟".

أومأ بوب وترودي موافقَين.

قال المعالِج: "عظيم! ولكني سأرشدكما أوّلا خلال بعض التمارين التي ستعوق الغضب الذي دأبتما على الشعور به لفترة. موافقان؟".

وافقا على ذلك، وأرشدهما المعالِج خلال الخطوات الأولى للتواصل التعاطفي. عندما كان كلاهما يُظهر تعبيراً وجهياً ينمّ عن الصفاء والهدوء، كان المعالِج يسألهما أن يتحدّثا عن قيَمهما الأعمق. قال: "لا أريد من أيّ منكما أن يدخل في مواضيع أخرى اليوم. سنصل إلى تلك لاحقاً، عندما تتمكّنان من التكلُّم مع بعضكما بلطف واحترام". ثمّ شرح لهما العناصر الأخرى للتواصل التعاطفي.

قال المعالِج: "والآن أريد من كليكما أن يخبر الآخر عمّا يحبه ويحترمه فيه".

واجه كلّ من بوب وترودي صعوبة في ذلك لأنهما لم يعتادا على إظهار العطف والامتنان بعضهما لبعض. تكلّم بوب أوَّلا: أنت صديقتي حقاً. يمكنني أن أخبرك أيّ شيء عن نفسي وتبدين مُصغية بالفعل".

تأثّرت ترودي بصدق، ولكنها بدت مرتابة، ولهذا ذكَّرها المعالِج أن تأخذ نَفَساً عميقاً وتسترخي بينما تركِّز على ذكريات شخصية سعيدة.

قالت ترودي وهي تنظر إلى المعالِج: "الشيء الذي أحبه في بوب هو صدقه. يمكنني أن أثق به بشكلٍ لم أختبره أبداً مع زوجي السابق".

قال المعالِج: "ترودي، قولي هذا مرّة أخرى، ولكن قوليه مباشرة لبوب بينما يحدِّق كلٌّ منكما إلى عينَيّ الآخر". عندما فعلَت ذلك، ابتسم بوب بحرارة، وتلا ذلك بسرعة حوارٌ ودّي. وبعد عدّة دقائق، مدّت ترودي يدها ولمست يد بوب؛ إشارة جيدة! وبعد عشرين دقيقة، سألهما المعالِج عن شعورهما بشأن علاقتهما الآن، وأجاب كلاهما بأنهما متفائلان. وتعهّدا بأن يتحدّثا بعضهما إلى بعض لعشرين دقيقة يومياً، وأن يقدِّر كلٌّ منهما قِيَم الآخر متى ما شرعا في الكلام.

على مدى الأسابيع الثمانية التالية، تغيّر بوب بشكلٍ هائل عندما تعلّم أن يعوق سلبيته المزمنة، وتعلّمت ترودي أن لا تعلق في أصواتها الداخلية الانتقادية. بمراقبة كلامها الداخلي، أدركت أنها قد استخدمت الانتقاد لإبعاد نفسها عن زوجها، تماماً كما فعلت أمّها. كانت تلك طريقتها في الهروب واللعب بأمان. كما أنّ تمارين الاسترخاء ساعدت ترودي على تخفيف قلقها المزمن.

في البداية، بدا أنّ العلاقة كانت تزدهر، ولكنّ ترودي كانت لا تزال تشعر بإحساسٍ من الفراغ في أعماقها. بدأت تفكِّر في أن أهدافها في الحياة لا تتلاءم مع أهداف زوجها، ولكنها خافت أن تبوح لبوب بهذه الأفكار. فبالرغم من كلّ شيء، بدا أنه غارق في حبها. ولهذا فقد تفاجأت كثيراً عندما سألها بوب إن كانت تفضِّل أن تعيش لوحدها. بالتدرُّب على استراتيجيات التمييز الوجهي للتواصل التعاطفي، تعلّم بوب أن يحدس بدقّة ما كانت ترودي تشعر به فعلاً في أعماقها.

كان بوب قد تعهّد لمعالِجه أيضاً بأن يُنفِق 10 دقائق من وقته يومياً للكتابة عن مشاعره الأعمق، ورغباته، وأهدافه. وقد طلب منه المعالِج أن يتصوَّر حوارات تخيُّلية مع زوجته، بشرط أن يعوق أيّ شعور بالسخط. لم يكن بوب فعلياً شخصاً غضوباً، ولكنه ببساطة أصبح معتاداً جداً على الغضب إلى حدّ أنه لم يكن مدركاً لمدى اشتماله عليه. كان كلّ ما عليه فعله هو أن يسأل نفسه: "هل أنا فعلاً غير سعيد؟" وكان جوابه دوماً "لا". وعندما تعلّم أن يكبح سلبيته بعبارات إيجابية تعبِّر عن حقيقة شعوره، تغيّر مزاجه بأكمله وبدأ احترامه لنفسه يتنامى.

عندما تمارس التواصل التعاطفي، أنت تتعلّم كيف تراقِب شريك حياتك من دون أن تحكم عليه. يتيح هذا للأزواج أن يروا حقيقة الشخص الآخر، وليس ما نتمنى أو نرجو أن يكونه. عندما

مارس بوب وترودي التواصل التعاطفي، أدركا أنهما كانا يحاولان دائماً أن يُرضيا أحدهما الآخر من دون الاهتمام باحتياجاتهما الخاصة أوَّلا.

للأسف أنّ علاقتهما وصلت إلى طريق مسدود. أدركا أنّ قِيَمهما السياسية والدينية كانت مختلفة جداً إلى حدّ أنها أثّرت بشكلٍ سلبي على حياتهما الاجتماعية. بدآ في تمضية وقتٍ أكثر بعيداً عن بعضهما، مُتابعَين اهتماماتهما الخاصة، ولكنّ المودّة تلاشت بينهما. كانا لا يزالان صديقَين، ولكن لا شيء أكثر. باستخدام استراتيجيات التواصل التي تعلّماها، تقدّما بدعوى قضائية للطلاق وقسّما ممتلكاتهما، بعدل واحترام متبادل.

الأخبار السارّة: وجد كلاهما شريكاً جديداً لحياته بسرعة، وأصبحوا جميعاً أصدقاءً اجتماعيين. عادت تخوّفات ترودي في مناسبات وجيزة فقط، واختفى اكتئاب بوب.

ما الذي يجعل العلاقات تزدهر؟

تُعتبَر الثقة أحد أهم العناصر في أي علاقة لأنها يمكن أن تتوقع بنجاح العلاقة أو فشلها. إذا كنت تثق بشريك حياتك، فإنّ علاقتكما ستزدهر، أمّا إذا لم تكن تثق فيه، فمصير علاقتكما الفشل[1]. يؤدّي نقص الثقة إلى الصدام، والصدام يقود إلى ما يسمّيه علماء النفس قلق الارتباط attachment anxiety[2]. بتعبير آخر، عندما تكثر الشجارات والخلافات العاطفية، يجد الناس صعوبة في الشعور بالأمان العاطفي.

كما أنّ قلّة احترام الذات وخوف الرفض من قِبَل الآخرين سيُضعِفان استقرار العلاقة والثقة[3]. والواقع أنّ إظهار أيّ شكل من القلق العاطفي وعدم الثقة بالذات هو بمثابة إشارة إلى أحبائك أو زملائك في العمل بأنك تتدبّر الخلافات بين الأشخاص بشكلٍ سيئ[4]. كيف يمكن للشخص الآخر أن يكتشف ذلك؟ بقراءة التعابير الوجهية السلبية على وجهك المُولَّدة بواسطة التنافر العصبي في فصَّيك الجبهيَّين[5].

تزدهر العلاقات عندما يغمر الناس أنفسهم في بيئة ملؤها الإيجابية، والاحترام المتبادل، والتعاون، والثقة. ليس هناك مكان للسلبية المزمنة وعدم الثقة بالذات في العمل أو في الحب.

الخلافات تُتلِف جسدك ودماغك

عندما تحدث الخلافات الزوجية، فإنّ النمط الشائع هو أن ينسحب أحد الزوجَين أو يواجه الشخصَ الآخر مباشرةً. يشتمل كلا هذين الخيارَين على مخاطرة: زيادة في الكورتيزول[6]، وهي مادة كيميائية يُعرَف عنها أنها تزيد الإجهاد وتتلف الدماغ والجهاز القلبي الوعائي. وكما وجد

الباحثون في جامعة يوتا، فإنّ "الخلاف الزوجي يستحثّ زيادات أكثر في ضغط الدم، والنتاج القلبي، والتنشيط السمبثاوي القلبي مقارنةً بالتعاون"[7].

كما أنّ الغضب والعِداء يعرقلان عمليّات الشفاء في الجسم. أحضر الباحثون في كلّية طب جامعة ولاية أوهايو 42 زوجاً وزوجة إلى المستشفى وأحدثوا جروحاً قرحية في أذرعهم. وقاسوا سرعة الشفاء واكتشفوا أنّ شفاء الأزواج الذين أظهروا العِداء بصورة ثابتة تجاه بعضهم بعضاً استغرق ضعف الوقت تقريباً[8]. من الواضح أنّ الغضب لا يفيد. ومع ذلك، فإنّ التواصل الإيجابي بين الأزواج لم يُسرِّع عملية شفاء الجروح فحسب، بل ولّد أيضاً مستويات أعلى من الأوكسيتوسين، وهو المادة الكيميائية المتعلقة بالحب والارتباط في الدماغ[9].

اقتراحنا: في اللحظة التي تشعر فيها بأي توتّر يتعاظم تدريجياً في داخلك، افعل كلّ ما بوسعك لتسترخي فيزيائياً وعاطفياً. إذا لم تستطع القيام بذلك، أخبر شريكك أنك بحاجة إلى تمضية بعض الوقت بمفردك لتسترخي. قد تحتاج إلى 10 دقائق فقط وأحياناً إلى يوم أو يومَين حتى يتخلّص جسمك من كيماويات الإجهاد العصبية.

إنّ الاتفاق المتبادل على أخذ فترة استراحة للاسترخاء يزوّد بصمّام أمان ضروري عندما يبلغ الإجهاد الداخلي نقطةً يفيض عندها في المحادثة.

عندما تكون الخلافات متوسّطة أو شديدة، يمكن استدعاء طرف ثالث - يمكن أن يكون معالِجاً أو صديقاً، أو زميلاً محايداً في الحالات المرتبطة بالعمل - للتوسّط وتسوية الخلاف. يشير الوسيط إلى الأشكال الدقيقة من السلبية في كلام الشخص أو سلوكه، ثمّ يسأل الشخص أن يعيد صياغة كلماته بطريقة إيجابية داعمة. يمكن للوسيط أيضاً أن يراقب سرعة الكلام، ويمكنه أن يستخدم جرساً للإشارة إلى وجوب توقُّف الشخص عن الكلام.

كما وجد الباحثون في جامعة روتشستر، كلّما أصبحنا ماهرين أكثر في تنظيم عواطفنا أثناء تكلُّمنا، استطعنا أن نحلّ خلافاتنا بسرعة أكبر وبأقلّ قدرٍ من الإجهاد[10].

الشجار التخيُّلي

لا سبيل إلى تجنُّب الخلافات، ولكن عندما نصبح ماهرين أكثر في ملاحظة التلميحات غير اللفظية في جسم الشخص، ووجهه، ونبرة صوته، يمكننا أن نتوقع بقدرٍ كبير من الدقّة بالوقت الذي يوشك أن يقع خلافٌ فيه. وعلاوة على ذلك، عندما نصبح مراقبين أكثر لكلامنا الداخلي ومستويات توتّرنا، يمكننا أن نتوقع مُسبقاً بالوقت الذي نكون فيه أكثر احتمالاً لأن نثور.

هنا حيث تبرز فائدة التخيُّل، لأنّ إجراء محادثة وهمية في ذهنك حول خلاف آخذ بالنموّ بينك وبين شخص آخر، يمكّنك غالباً من تعيين الحلّ الأفضل قبل أن تدخل في حوار معه.

إليك طريقة فعّالة لتطوير هذه المهارة المفيدة. حضّر كرسيَّين كما لو كنت ستتدرّب على تمرين التواصل التعاطفي. اجلس في كرسي وواجِه الكرسي الفارغ مُتخيِّلاً أنّ الشخص الذي أنت على خلاف معه يجلس فيه. ثمّ ابدأ جدالاً تخيُّلياً في ذهنك وراقِب أين تصل المحادثة. إذا لم تعجبك النتيجة، جرِّب استراتيجية أخرى. تواصل بطريقة مختلفة ومثِّلها في ذهنك. غيِّر نبرة صوتك، أو جرِّب أن تقول شيئاً إطرائياً للشخص الوهمي أمامك، وانظر كيف يستجيب.

الآن، حاول أن تغضب فعلاً، وراقب ردّ فعل الشخص الوهمي، ثمّ سأل نفسك: "إذا حدث هذا في محادثة حقيقية، ماذا ستكون النتيجة؟" بهذه الطريقة، ستتمكّن من التوقع بمدى سوء نتيجة المحادثة، وبإمكانك غالباً أن تتوقع بالطريقة التي يمكنك بها أن تستحثّ نتيجة أكثر إيجابية بتغيير أسلوبك في التحدُّث.

قد يستغرق الأمر ساعة كاملة لإيجاد استراتيجية سترضيك، ولكن يمكننا أن نضمن أنّ المقاربة التي ستستخدمها ستكون أفضل نتيجةً من مواجهة الشخص الآخر من دون هذا التحضير العقلي. يتبيّن أنّ تمرين الكرسي الفارغ هو أكثر نجاحاً من أشكال المداخلات الأخرى11، وسيساعدك تمرين التحمية التالي على تطوير هذه المهارة:

تخيّل للحظة أنّ أحدهم - صديقاً، أو حبيباً، أو زميل عمل (ولكن ليس شخصاً تختلط معه حالياً) - يتّجه نحوك ويقول شيئاً مزعجاً. أو فكِّر في وقتٍ من الماضي البعيد جرح فيه شخصٌ تعرفه مشاعرَك أو أثار غضبك.

تخيَّل ذلك الشخص يتّجه نحوك الآن ويجرح مشاعرك مرّة أخرى. استخدِم ذاكرتك لتتذكّر مشاعر الغضب، أو الاستياء، أو الألم. واصِل التركيز على الأفكار والمشاعر السلبية التي ترِد إلى ذهنك ولاحظ المكان الأكثر تأثُّراً في جسمك. هل تجعل فكّك مشدوداً؟ هل تشعر أنك تريد أن تلكم، أو تثور، أو تهرب؟ ضخِّم مشاعرك واحتفظ بها لثلاثين ثانية، ولكن ليس أكثر.

والآن فكِّر كيف سيكون ردّ فعلك عادةً، ولاحِظ كيف يجعلك هذا تشعر. خذ بضعة أنفاس عميقة، وأرخِ جسمك، ودع تلك الأفكار والمشاعر تتلاشى.

والآن اسأل نفسك هذا السؤال: "عندما يقول أحدهم شيئاً يزعجني، ما هي أفضل طريقة ممكنة للردّ؟" لاحِظ الأفكار التي ترِد إلى ذهنك، ثمّ خذ نَفَساً عميقاً آخر واسترخ.

مرَّة أخرى، فكِّر في مخيّلتك بشخص يقول لك شيئاً يجعلك عادةً تشعر بالسخط، أو الغضب، أو الاستياء. ولكن بدلاً من أن تنزعج، تخيّل انك بقيت هادئاً تماماً. تصوَّر أنّ كليكما تقفان هناك: الشخص الآخر يصرخ في وجهك، وأنت محافِظٌ تماماً على هدوئك واسترخائك. بغضّ النظر عمّا يقوله الشخص الآخر، أنت مستمرّ في شعورك بالسعادة، والابتهاج، والهدوء. تابِع هذا التصوُّر قدر ما تحتاج إليه من الوقت إلى أن تشعر حقيقةً بإحساس الهدوء ذاك.

في عين عقلك، انظر إلى الشخص الغاضب أمامك. وبدلاً من التركيز على الغضب، حاوِل أن ترى ما الذي يسبِّب شعور الشخص الآخر بكلّ هذا الانزعاج. انظر إن كنت تستطيع أن تشعر بعذابه وألمه، ثمّ خذ نَفَساً عميقاً جداً واسترخ. والآن تكلّم بصوت عال مع هذا الشخص الوهمي، وانظر إن كنت تستطيع أن تجد الكلمات الأفضل التي ستجعل ذلك الشخص يشعر بأنك تهتمّ به، وتفهمه، وتتعاطف معه.

لاحِظ كيف تشعر، وتمطّط لبضع مرّات، واجذب انتباهك ثانيةً إلى اللحظة الحالية.

كلّما تدرّبت أكثر على هذا التمرين التخيُّلي، يصبح من الأسهل عليك أن تبلغ هذه الحالة الهادئة اللادفاعية في أيّ حوار مع أيّ شخص. والنتيجة، كما أظهرت الأبحاث: أسىً أقلّ في العلاقات بين الأشخاص، وشكاوى أقلّ، واحترام متبادل أكثر، وحلول مُرضية أكثر - في البيت وفي العمل - وقد ثبت أنّ التأثيرات تدوم لسنة على الأقلّ[12].

عندما تكون مستعدًّا للدخول في حوارٍ لحلّ خلاف مع حبيب، أو صديق، أو زميل عمل، تأكّد من تركيزك بشكلٍ واضح ودائم على الخصال التي تعجبك وتحترمها في ذلك الشخص، وبطريقة تتيح لك أن تبقى مخلصاً لقِيَمك الأعمق في ما يتعلق بالعلاقات، والتواصل، والحب.

سؤال شريك حياتك أن يتغيّر

يعزّز التواصل التعاطفي الإدراك الذاتي، ولكنه لا يعطيك القوة لتغيير سلوك الشخص الآخر. فهذا الأمر منوطٌ بالشخص نفسه فقط. ولكن يمكنك أن تدعه يعرف كيف يؤثّر سلوكه على مشاعرك، ولكن فقط إذا نقلت إليه هذا بطريقة لا تستوجب اللوم. إذا أوجدت الجوّ الملائم، مستخدِماً الاستراتيجيات التي وصفناها، يمكنك أن تطلب اجتماعاً خاصاً تلتمس فيه تغيير السلوك. قد يمتثل الشخص الآخر وقد لا يمتثل، أو قد لا يكون قادراً على تغيير سلوكه، ولكنه سيشعر بلطفك واحترامك.

يقترح معلِّم التأمُّل الشهير ثيتش ناهت هانه أن تجرِّب الاستراتيجية التالية عندما تريد أن تسأل شخصاً آخر أن يغيِّر سلوكه[13]. اطلب موعداً لإجراء حوار تعاطفي لاحقاً خلال الأسبوع، وأخبر الشخص، بدفء وحنوّ، بالمسألة التي تريد معالجتها. يعطي هذا كليكما وقتاً للتحضير، والتفكيرِ في عمق بالموضوع، والاستعدادِ للدخول في المحادثة بانفتاح وثقة:

افترض أنّ شريك حياتك قال شيئاً فظًّا لك، جرح مشاعرك. إذا رددت على الفور، فأنت تخاطر بجعل الموقف أسوأ. الممارسة الأفضل هي أن تشهق وتزفر لتهدئة نفسك، وعندما تكون هادئاً بما يكفي، قل: "عزيزتي، إنّ ما قلته لتوّك قد جرحني. أحبّ أن أفكّر فيه بعمق، وأحب أن تفكّري فيه أنت أيضاً بعمق". ثمّ يمكنكما أن تحدّدا موعداً... لتُفكّرا فيه معاً. إنّ شخصاً واحداً يبحث في جذور معاناتك هو شيء جيد، والأفضل من ذلك أن يكونا اثنَين، والأفضل من ذلك كلّه أن يبحث فيه الاثنان معاً... عندما تتكلّم، قلّ

الصدق، مستخدِماً كلاماً جميلاً، نوع الكلام ذاك الذي يمكن للشخص الآخر أن يفهمه ويقبله. وبينما تستمع، أنت تعرف أنّ إصغاءك يجب أن يكون جيداً لتحرير الشخص الآخر من معاناته.

كلمات الحب وكلمات البغض

يمكنك أن تقيس فعلياً مدى استقرار علاقتك بشريك حياتك بعدّ الكلمات العاطفية الإيجابية والسلبية المستخدَمة في المحادثات اليومية. عندما حلّل الباحثون في جامعة تكساس اليوميات، والرسائل الإلكترونية، والرسائل النصّية لستة وثمانين شاباً وشابة مقبلين على الزواج، وجدوا أنّ أولئك الذين اشتملت رسائلهم على العدد الأكبر من الكلمات العاطفية الإيجابية كانوا أكثر احتمالاً للاستمرار في العلاقة14. الرسالة واضحة: إذا أردت لعلاقاتك الرومانسية أن تدوم لفترة أطول، أسمِع شريك حياتك الكثير من الكلمات الإيجابية النابعة من القلب. ولكنها يجب أن تكون صادقة، لأنّ دماغ الشخص الآخر مصمَّمٌ لحدس الأكاذيب.

إنّ الكلمات المثيرة للسخط تخرِّب العلاقة، سواء أكان ذلك في البيت أو العمل، وإذا تركت عواطفك تسيطر عليك خلال خلاف زوجي، فقد تحطّم قلبك فعلياً. في دراسة حديثة نُشرِت في مجلة سيكولوجيا الصحة Health Psychology، طُلِب من 42 زوجاً وزوجة أن يتحدّثوا بموضوع يثير انزعاجهم. أدّت المناقشات المشحونة عاطفياً إلى إطلاق بروتينات السيتوكينات المرتبطة بالمرض القلبي الوعائي، وداء السكّر، والتهاب المفاصل، وأنواع مختلفة من السرطان. وحين كانت كلمات الأزواج تعكس المنطق، والفهم، والبصيرة، انخفض إطلاق كيماويات الإجهاد هذه15.

نصيحتنا: اختر كلماتك بعناية واحذر كثرة التفكير في صدامات حياتك الزوجية. فهذا أيضاً يُطلق كيماويات إجهاد مُتلِفة لقلبك16.

أخيراً، نصيحة للجميع: تجنّب الكلمات العدائية عندما تكون مُحاطاً بأناس سريعي التأثُّر عاطفياً. يمكن لهذا أن يجعلهم يتصرّفون بعنف فيزيائي وعاطفي17.

هل يفيد الانتقاد أبداً؟

باستثناء حالات معيّنة، يخبرنا الدليل أنّ الانتقاد لا يؤدّي لنتيجة، خصوصاً في العلاقات الزوجية. والواقع أنه لا يوجد أحدٌ تقريباً يمكنه احتمال الانتقاد، خصوصاً من الأقارب18. إذا كانت هناك بالفعل درجة من عدم التوافق الزوجي، فإنّ الانتقادات ستؤدّي إلى تعاسة وتوتّر أكبر19، وإذا لاحظت زيادةً في التعليقات الانتقادية، فهي إشارة أكيدة على أنّ العلاقة تتّجه نحو المشاكل20.

من المهمّ أن نميِّز أنّ الناس يختلفون في معاييرهم الانتقادية. على سبيل المثال، يبدو أنّ بعض الناس يبالغون في ردّ فعلهم للانتقادات، وقد يكون هذا دلالة على اكتئاب مستتر21. من ناحية

أخرى، لا يدرك بعض الناس أنّ ما يقولونه سيبدو انتقادياً للفرد العادي، لأنهم فقط أقلّ حساسيةً عاطفية.

إنّ الانتقاد السلبي أو الهدّام يعني بالضبط ما يقوله: أنت تعبِّر كلامياً عن اعتراض أو شكوى تُصرِّح جوهرياً بأنّ الشخص مذنب، أو مخطئ، أو سيئ من دون أن تقول أيّ شيء يمكن أن يكون مفيداً. إنّ الانتقاد السلبي يتوقع بقوة بوجود تنافر زوجي وأعراض نفسية، بينما لا يُفهَم الانتقاد الإيجابي من قِبَل المستمِع بأنه سلبي، أو مُظهِر للعيوب، أو نابذ22.

يتطلّب الانتقاد البنّاء أن لا تعبِّر كلامياً عن شكوى أو استهجان. بدلاً من ذلك، أنت تقترح مقاربةً إيجابية بديلة تشعر أنها قد تؤدّي إلى تفاعل أو حلّ مزدوج الربح. على سبيل المثال، تستطيع أن تبدأ الحوار بسؤال كهذا: "فكرتك تثير اهتمامي، ولكن هل يمكنني أن أقدِّم اقتراحاً آخر؟" يستحثّ هذا النوع من الأسئلة استجابةً إيجابية، وعادةً ما سيقول الشخص "نعم". عندما تعالج مشكلةً بهذه الطريقة، أنت تُظهر احترامك لرأي الشخص أو سلوكه، حتى لو كان يختلف جوهرياً عن معتقداتك الخاصة.

إنّ انتقاد الآخرين نادراً ما يُعزّز التعاون والثقة، ولكنّ المشكلة الحقيقية تتعلق بالكلام الداخلي للوعي اليومي، لأنّ هنا حيث تكمن أصوات الانتقاد الذاتي. كلّما كنت أكثر انتقاداً لذاتك، كنت أكثر احتمالاً لأن تنغمر في مشاعر التزعزع23، ولهذا من المهمّ أن نميِّز هذه الاستراتيجيات بأي طريقة نستطيعها. تُظهِر الأبحاث أنّ أكثر الاستراتيجيات فعَّالية تشتمل على تدريب حبّ الذات، وتقدير الذات، وقبول الذات، ومسامحة الذات، ولكن عليك أن تتدرّب عليها على أساس يومي إذا أردت أن تُطفئ قوة كلام الانتقاد الذاتي. وهكذا، عندما يتعلق الأمر بالتواصل التعاطفي، فإنّ أولى أولوياتك هي أن تعلِّم أصواتك الداخلية كيف تنسجم بعضها مع بعض.

أيهما أقدر على التواصل الفعّال: النساء أو الرجال؟

يختلف النساء والرجال في معالجتهم للّغة، وكذلك في حجم الدماغ وتوازن الكيماويات العصبية، ولكن لا شيء من هذه الاختلافات يُترجَم إلى اختلافات كبيرة في السلوك، أو الذاكرة، أو المعرفة، أو المهارات اللفظية24. فالرجال والنساء يفكّرون، ويشعرون، ويتكلّمون بالطريقة نفسها جوهرياً25. والاختلافات التي نراها سطحية، أو مكيَّفة ثقافياً، أو مشكَّلة بتجارب الطفولة ونزعات الرشد. والواقع أنّ لكلّ شخص - ذكر أو أنثى - أسلوباً فريداً في التفكير والشعور لأنه لا يوجد دماغان بشريّان لهما التنظيم الشبكي العصبي نفسه.

وفقاً لمعهد سميثسونيان، ثمّة مبالغة ضخمة في الاختلافات التي نظنّ أنها موجودة: "عندما يتعلق الأمر بمعظم ما تقوم به أدمغتنا معظم الوقت - إدراك العالم حسًّيا، توجيه الانتباه، تعلُّم

مهارات جديدة، تشفير الذكريات، التواصل (لا، النساء لا يتكلّمن أكثر من الرجال)، الحكم على عواطف الآخرين (لا، الرجال لا يفتقرون إلى المهارة في ذلك) - فإنّ الرجال والنساء يملكون قدرات راسخة تماماً وشبه متطابقة"[26].

الفصل الحادي عشر
التواصل التعاطفي في مكان العمل

يُعتبَر التواصل التعاطفي في مكان العمل حاسماً للنجاح الفردي وللنجاح الإجمالي للشركة، وهو يبدأ في اللحظة التي ينظر فيها شخصان أحدهما إلى الآخر. للانطباعات الأولى أهميّتها في مكان العمل. وجدت دراسة مسح دماغ حديثة أنّ المرء يستطيع أن يكتشف، بالنظر إلى وجه المدير التنفيذي للشركة، ما إذا كان المدير جديراً بالثقة، ومتمتّعاً بمهارات قيادة قوية، وناجحاً من الناحية الماليّة في السيطرة على الشركة[1].

بالطبع، يمكن للمظهر أن يكون خدَّاعا، ومن السهل أن نخلط بين الكاريزما (الجاذبية الشخصية) - قدرة الشخص على شعّ الثقة - والكفاءة (الجدارة). يتكلّم القادة الكاريزميون بفلسفة تستند إلى القِيَم، ومن شأن هذا أن يُحفِّز قِيَماً مماثلة في الناس التابعين لإمرة القائد[2]. ولكن إذا كان القائد لا يطبِّق ما يعظ به، فإنّ شعور التابعين بأنهم قد خُدِعوا سيدمِّر مصداقية القائد، ويُحتمَل أن يدمِّر مصداقية الشركة نفسها. راقِب فقط سوق الأوراق المالية (البورصة) عندما ينتهك قائد شركة مقياساً أخلاقياً، أو يعلق في هوّة النفوذ والجشع. تعكس هذه القضايا الأهمية الكبرى لامتلاك إحساسٍ قوي بالقِيَم والمحافظة عليه.

قيمة تنفيذ العمل - قيمة تنفيذ القِيَم

بيتر ف. دروكر هو معلِّم مشهور دولياً ومعروف بكتبه الرائجة حول إدارة الأعمال، والقيادة، والريادة. وقد طوّر واحداً من أوّل برامج الماجستير التنفيذي في إدارة الأعمال في كلّية الدراسات العليا في جامعة كليرمونت، حيث كان بروفيسوراً في العلوم الاجتماعية. في عمر التاسعة والثمانين، وفي مقالٍ له نُشِر في مجلة هارفارد لنقد الأعمال Harvard Business Review، ذكر دروكر أنه إذا أردتَ أن تبني حياةً ملؤها الامتياز، اسأل نفسك هذه الأسئلة: "ما هي قِيَمي؟" و"ما هي نقاط قوّتي؟" و"بماذا يمكنني أن أساهم؟". في ما يتعلق بالقِيَم، كتب دروكر:

> *من أجل أن تكون قادراً على إدارة نفسك، عليك في النهاية أن تسأل: ما هي قِيَمي؟ ليس هذا سؤالاً في الأخلاق... فالأخلاق مجرّد جزء من نظام القِيَم؛ خصوصاً من نظام القِيَم لمنظَّمة. إنّ العمل في منظّمة لا يتوافق نظام القِيَم خاصّتها مع ذاك للفرد أو لا يكون مقبولاً من قِبله سيؤدّي بالفرد حتماً إلى الإحباط وسوء الأداء*[3].

يضيف دروكر: "ولكن في بعض الأحيان يكون هناك تضارب بين قِيَم الشخص ونقاط قوّته". ماذا عليك أن تفعل حينها؟ يعتقد دروكر أنه إذا كنت لا تقوم بمساهمة حقيقية لنفسك وللعالَم، فيجب

أن تترك تلك الوظيفة وتبحث عن غيرها: "بتعبيرٍ آخر، القِيَم هي الاختبار النهائي، وينبغي أن تكون كذلك".

حكيم الشركات التالي هو مارشال غولدسميث، المُعترَف به كواحد من مفكِّري العالم الخمسة عشر الأكثر نفوذاً. يدرِّس غولدسميث التعليم التنفيذي في كلية توك لإدارة الأعمال في دارتموث، وكان العميد المشارك لكلّية إدارة الأعمال في جامعة لويولا ماريماونت، وله مؤلّفات عديدة رائجة، وقد درّب بعضاً من المدراء التنفيذيين البارزين في العالم.

يؤكِّد الدكتور غولدسميث بشدّة على القِيَم الشخصية وتلك المتعلقة بالشركة، ولكنه يشعر أنّ المصطلح قد عولِج بكثير جداً من السطحية. إنّ كلمات مثل نوعية، ونزاهة، واحترام تبدو مُلهِمة، ولكن إذا لم يتمّ اتّخاذ إجراء لدعمها، فإنّ الكلمات تبقى فارغة: "هناك أملٌ ضمني بأنه عندما يسمع الناس - خصوصاً المدراء - كلمات عظيمة، فسيبدأون في إظهار سلوك عظيم"4.

ولكنهم لا يفعلون. الحلّ: احصل على تغذية راجعة صادقة من الموظّفين واستجب لها باحترام. لهذا السبب يفشل التواصل التعاطفي أحياناً في عالم الأعمال، لأنّ القادة قد لا يرغبون في التخلّي عن سيطرتهم الاستبدادية. إذا كنت لا تقدِّر وتحترم قِيَم الموظّفين وإسهاماتهم الفريدة، فليس بإمكانك أن تجمع فريقاً من الناس وتجعلهم يتواصلون بفعّالية لبلوغ رضاً وتعاون مشترك. يعبّر غولدسميث عن ذلك بصراحة فظّة:

> *كقادة، نحن عادةً ما نعظ بقِيَم تتعلق بالناس والعمل الفريقي، ولكننا نستثني أنفسنا أحياناً من تطبيقها. وفي كثيرٍ من الأحيان، تفشل المنظّمات في إلزام قادتها بتطبيق هذه القِيَم. هذا التضارب يؤدّي إلى الاستخفاف بالشركة، ويُضعِف المصداقية، ويمكن أن يستنزف حيوية المنظّمة. إنّ الإخفاق في دعم القِيَم المُعتنقَة بشكلٍ عام (وقِيَم "الناس" بشكلٍ خاص) هو واحدٌ من أكبر الإحباطات في مكان العمل5.*

إذا لم نتعمّد مناقشة قيمة القِيَم ضمن محيط الشركة، كبُعدٍ واضح من سياسة الشركة، فكيف سيتحسّن سلوكنا؟

ابنِ احترام الذات في أسبوع واحد

ابتُدِع هذا التمرين من قِبَل كلّية روس لإدارة الأعمال في جامعة ميتشيغان. اطلب من 10 إلى 20 شخصاً تعرفهم وتثق بهم - أصدقاء، زملاء، أقرباء، زبائن... إلخ - أن يعطوك وصفاً موجزاً للطرق التي تُضيف بها القيمة إلى حياتهم. اسألهم لماذا يقدّرونك، وألِّف مقالةً موجزة تدمج المعلومات التي تلقّيتها. ستبني بذلك صورة قلمية عن حقيقة نفسك في أحسن حالاتك.

الحفاظ على العلاقة

ليس علينا فقط أن ننقل قِيَمنا إلى الآخرين، ونعمل وفقاً لها، بل علينا أيضاً أن نفعل ذلك بطريقة تُظهِر تقديرنا الفعلي لهذه القِيَم. بتعبيرٍ آخر، القادة مسؤولون عن غرس التفاؤل والثقة في الآخرين. ويمكن لهذا أن يحدث فقط إذا قدّرنا الاحتياجات الداخلية لبعضنا بعضاً بشكلٍ متبادل.

على سبيل المثال، أجرى الباحثون في قسم الإدارة في جامعة دركسل دراسةً حديثة (100-year profile study) على 75 مديراً تنفيذياً لفرق بيسبول كبرى6. ووجدوا أنّ أولئك الذين شجّعوا الثقة والتفاؤل في فرقهم فازوا بمباريات أكثر وجذبوا مشجِّعين أكثر، وأظهروا اهتماماً بالآخرين أكثر من اهتمامهم بأنفسهم. ولكنّ المدراء التنفيذيين الذين أظهروا علامات غرور، وخيلاء، وأنانية، فازوا بأقلّ عدد من المباريات وجذبوا أقلّ عدد من المُشجِّعين. مرَّة أخرى، نرى أنّ اللطف والدعم الإيجابي يُحدِث كلّ الفرق في مكان العمل. وهذا صحيح تحديداً في مِهن الرعاية الصحية7 وضمن الأنظمة التعليمية8.

إنّ قدرتك على الإحساس بالآخرين بعمق تشكِّل عاملاً رئيسياً لكلّ أشكال النجاح في العلاقات؛ في العمل، وفي البيت. وإذا وجدت نفسك في موقع الإشراف على الآخرين - سواء أكانوا موظّفيك أو أولادك - فتذكَّر التالي: إنّ القادة الذين يقدّمون أقلّ قدر من التوجيه الإيجابي لمرؤوسيهم يكونون أقلّ نجاحاً في تحقيق أهداف منظّمتهم، ويكون الموظّفون غير سعداء بعملهم9. وبالفعل، فإنّ عدم اتّخاذك لدور فعّال في الحوار وبناء فريق العمل، سيولِّد خلافات أكثر بين الأشخاص في مجموعتك10.

استخدام التواصل التعاطفي في كلّيات إدارة الأعمال

أصبحت القيادة المستندة إلى القِيَم أولويةً في عالم إدارة الأعمال، وهو السبب في تبنّي التواصل التعاطفي من قِبَل برنامج الماجستير التنفيذي في إدارة الأعمال في جامعة لويولا ماريماونت في لوس أنجلوس. بما أنّ عناصر التواصل التعاطفي تشتمل على استراتيجيات لتقليل الإجهاد، فهذه مكافأة إضافية للناس الذين يعملون بدوام كامل واختاروا العودة إلى الدراسة لتعميق مهاراتهم التنظيمية.

يشير كريسماننغ، وهو بروفيسور في علم تدبير الموارد الماليّة، إلى الحاجة إلى استخدام الإيجاز، والوضوح، والحنوّ في كلّ وجه من أوجه العمل، والقيادة، والتعليم: "في غرفة التدريس، تعلّمت أنه من الضروري أن أقيم علاقة وئام مع طلابي قدر الإمكان. عندما بدأت التعليم لأوّل مرّة قبل 30 سنة، كنت عادةً أتحدّث بسرعة جداً مُحاوِلاً أن أغطّي أكبر قدرٍ ممكن من المادّة ضمن الوقت المحدّد للمقرّر. وقد أسفر هذا عن إرباك الطلاب بالحِمل الدراسي المطلوب منهم، وهو إجهاد إضافي لصفّ جامعي صعب مُجهَد بالفعل. تدنّت العلامات، تحديداً تلك للطلاب الأضعف،

وانسحب بعض الطلاب من المقرّر. علّمتني هذه التجربة أنّ علينا، كمعلّمين ومدراء أعمال تنفيذيين، أن نفعل كلّ ما بوسعنا لنُرِي الطلاب وقادة الشركات لماذا ستتحسّن مهاراتهم الإدارية مع الآخرين إن هم انتزعوا وقتاً من جدول أعمالهم المزدحم ليفكِّروا مليًّا في قِيَمهم الشخصية وتلك الخاصة بالعمل. إنّ مجرّد أخذ بضع دقائق يومياً للاسترخاء والحضور يمكن أن يجعل شركاتهم أكثر نجاحاً. وإذا لم يَسِموا محادثاتهم ومفاوضاتهم الخاصة بالعمل بهذين الفِعلَين (الاسترخاء والحضور)، فإنّ المبيعات ستتراجع، والموظّفين سيتركون العمل".

التفاوض التعاطفي

تؤكِّد ديبورا كولب، في كلّية الدراسات العليا للإدارة في جامعة سيمونز، على أهمية إظهار تقدير عميق وحقيقي عند التفاوض مع الآخرين: "إنّ الخطوات التقديرية تغيِّر المزاج أو الجوّ ما يفسح المجال لمبادلة كلامية أكثر اتّساما بالتعاون". وتضيف أنّ هذا يساعد في ضمان ترسيخ جميع المتفاوضين لثقة مشتركة، بعيداً عن "مسرحيات القوّة غير المنطوقة وفي ضوء حوار حقيقي"11.

وتذكَّر: كلّما تواصلت أكثر بطريقة ودودة، وداعمة، وحماسية، ومراعِية بصدق لشعور الآخرين، ستُفهَم أكثر من قِبَل الآخرين كقائد تحويلي12.

التيقُّظ، والإجهاد، والإنتاجية

هربرت بنسون، من جامعة هارفارد، هو واحدٌ من أبرز الباحثين في العالم في مجال الآليّات العصبية للتيقُّظ، والاسترخاء، والإجهاد. وهو يستخدم اكتشافاته لتعليم الناس كيف يستفيدون من عملهم إلى الحدّ الأقصى من دون أن يُنهَكوا.

اكتشف بنسون، كما ذكرنا في فصلٍ سابق، أنّ الشخص يمكن أن يستخدم لغة القيمة الداخلية لتقليل الإجهاد الفيزيائي والعاطفي. وتستخدم طريقته الموثّقة جيداً المعروفة باسم استجابة الاسترخاء تكرار كلمة أو عبارة ذات معنىً عميق بالنسبة إلى الشخص لتوليد تغيُّرات صحية في كامل أنحاء الجسم والدماغ.

يُطلِق بنسون على تقنيّته الجديدة اسم مبدأ التحرُّر breakout principle، وهي تساعد الناس الكادِّين في عملهم على التحكُّم بمستوياتهم من الإجهاد بطريقة تحسِّن الإنتاجية والإبداع. إليك العناصر الأساسية، كما وُصِفت في مجلة هارفارد لنقد الأعمال Harvard Business Review13.

أوَّلا، ابذل أقصى جهدك في أثناء عملك على مشكلة محدّدة أو هدف. اغمر نفسك كلًّيا في التجربة، ولكن حافِظ على إدراكك لمستوى الإجهاد لديك. وفي اللحظة التي تشعر فيها بالتعب، خذ فرصة وافعل شيئاً لا يرتبط بتاتاً بالعمل. اذهب في نزهة على الأقدام، أو لاعِب حيوانك المدلّل، أو

خذ دشًّا. عندما تقوم بهذا، يهدأ الدماغ، ولكن على نحوٍ متناقض، يزداد النشاط في المناطق الدماغية المرتبطة بالانتباه، ومفاهيم الحيّز والوقت، واتّخاذ القرار. يمكن أن يقود هذا إلى بصيرة مفاجئة مبدِعة.

مع التدريب، ستصل إلى حالة طبيعية جديدة من الإدراك المعزَّز والإنتاجية، بشرط أن تدمج استراتيجيات التيقُّظ وتقليل الإجهاد في حياتك اليومية؛ تمارين مثل تلك التي قدّمناها في هذا الكتاب.

زيادة الإنتاجية في العمل

مارسيال لوسادا هو مدير مركز الأبحاث المتقدّمة في آن أربور في ميتشيغان. أظهر بحثه الرائد أنّ أكثر فِرَق الأفراد نجاحاً في مجال العمل هم أولئك الذين يُظهرون إيجابيةً أكثر في تواصلهم بعضهم مع بعض. سيُظهِر الشخص السلبي استهجاناً أو سخرية مستخدِماً إمّا كلماته الخاصة ("تلك فكرة غبية!") أو تعابيره الوجهية عندما يُقال شيء في المحادثة لا يعجبه. سيُظهِر الشخص الإيجابي الدعم، والتشجيع، والتقدير تجاه الآخرين، حتى لو كان لا يوافق على كلامهم أو خطّتهم. وقد يقول شيئاً مثل: "أنا أفهم ما تفكِّر فيه، ولكن دعني أشرح لماذا أعتقد أنّ هناك طريقة أفضل". إنّ الاستجابة بهذا النحو تتطلّب مهارةً وبُعدَ نظر، ولهذا السبب نحن نوصي بأن يأخذ الشخص بضع ثوان إضافية ليتدرّب ذهنياً على ما سيقوله، خصوصاً قبل أن يستجيب لشيء لم يعجبه.

درس لوسادا 60 فريق عمل، ووجد أنّ المجموعات التي أظهرت نسبة 5 إلى 1 من التعابير الإيجابية مقابل السلبية كانت الأكثر نجاحاً في العمل. أمّا المجموعات التي قلّت نسبة تعابيرها الإيجابية إلى السلبية عن 3 إلى 1 فقد كانت الأقلّ نجاحاً[14]. وعلاوةً على ذلك، يشكّل الناس ذوو النِّسَب الإيجابية العالية علاقات وروابط أقوى مع الآخرين. وهم دائماً ممتنّون، ومتفائلون، وجديرون بالحب، ويُظهرون الحنوّ دوماً تجاه الآخرين. أمّا الناس السلبيون فهم نزقون، ومُزدَرون، وعادةً ما يكون تواجدهم بغيضاً للآخرين. أظهرت أبحاثٌ أخرى أنّ من شأن الناس الذين يعملون تحت إمرة قائد إيجابي للغاية أن يكونوا أكثر سعادةً بعملهم[15].

وفقاً للوسادا وزميلته في البحث باربارا فردريكسون (مؤسِّسة مشارِكة لعلم النفس الإيجابي)، فإنّ أقلّ من 20 بالمائة من الراشدين الأميركيين يحافظون على نسبة إيجابية إلى سلبية مساوية 5 إلى 1، حيث يختبر المرء "مدىً أمثل من الأداء، والخير، والإنتاجية، والنموّ، والمرونة"[16].

من الواضح أنّ هذه دعوة لنا لتشجيع التفكير والتواصل الإيجابي متى ما كان ممكناً. ما هي نسبة الإيجابية إلى السلبية الأعلى التي يمكنك أن تبلغها قبل أن تبقى المنافع على مستوىً واحد؟ 11

إلى 1.

التواصل التعاطفي في مهنة الطبّ

عندما يكون عملك صناعةً سريعة الوتيرة مثل المبيعات، فإنّ عناصر التواصل التعاطفي يمكن أن تزيد قدرتك على التجاوب والتعاطف مع زبونك. والأمر صحيح أيضاً في مهن الرعاية الصحية، خصوصاً في بيئة المستشفى، حيث أمضي (الضمير عائد إلى أندرو، مؤلِّف مشارك لهذا الكتاب) معظم أوقاتي المهنية. في هذه البيئة التي يشكِّل الناس محورها، يمكن أن يكون الإجهاد اليومي هائلاً جداً بحيث إنّ الوقت الإضافي الذي يتطلّبه التكلُّم ببطء يمكن أن يبدو مثل استراتيجية عكسية الأثر.

غالباً ما أضطر إلى الركض بين أجنحة المستشفى، والصفوف التي أدرّسها، والمطعم السريع، بافتراض أنّ لديّ وقتاً للأكل. ولكنّ هذا يُضعِف العلاقات بين الأشخاص. عندما تكون في عجلةٍ من أمرك، أنت تفكِّر في ما تريد أن تفعله تالياً، وليس بما يقوله الشخص الآخر. ولكن إذا لم تعطِ مساعديك انتباهك الكامل، فمن الممكن أن يقوموا بأخطاء غير مقصودة ستؤثّر على حياة مرضاهم. علينا أن نبطئ، حتى لو كنّا نشعر أننا لا نملك الوقت، وإلا فإنّ أحدهم قد يموت.

إنّ مهارات التواصل الرديء متفشّية في المجتمع الطبي، ويمكنك أن تراها في مقابلات طالبي الوظائف في المستشفى أو في فريق الأبحاث خاصّتي. غالباً ما أُقابِل واحداً من نوعَين مختلفَين من طالبي الوظائف؛ أولئك الذين يتكلّمون كثيراً وأولئك الذين بالكاد يتكلّمون. بما أنه عملي أن أوظِّف الناس الذين يرتبطون بالآخرين بسرعة وعمق، فعليّ أن أدرس بإمعان وسائل تواصلهم غير اللفظية.

يسارع الثرثارون إلى الكلام، مُقدِّمين لي موجزاً لكامل قصة حياتهم. وأحياناً يتحدّثون عن الطقس، أو يتذمّرون بشأن وجه سابق من أوجه المقابلة. أنا لا أقاطعهم. ماذا سيحدث؟ سأقول في النهاية، "حسناً، انتهت المقابلة". في هذه الحالة، لا يتيح لي طالب الوظيفة أبداً أن أنشئ أيّ نوع من العلاقة، ويكلّفه ذلك خسارة الوظيفة.

أمّا الصامتون أو قليلو الكلام فشأنهم مختلف. أسألُهم سؤالاً هامًّا، مثل "برأيك، كيف يمكننا أن نحسِّن نظام الرعاية الصحية في هذه المستشفى؟" فيجيبون: "الأمر معقّد جداً". وأجلس منتظراً المزيد، ولكنهم لا يقولون شيئاً. أو أسأل طالب الوظيفة عن مشروع كان يعمل عليه، ويمكن أن يكون قيّماً للبحث الذي أقوم به، ظانًّا أنّ الحديث عن عمله سيبهجه، ولكنه لا يقول شيئاً سوى "إنه مثير للاهتمام بالفعل". الأمر كما لو كنت تسحب منه الكلام سحباً لتجعله يجتاز المقابلة؛ لوظيفة تتطلّب حوارات مكثّفة مع المرضى والعاملين في المستشفى!

في كلتا الحالتَين أعلاه، تمثِّل عصبية (قلق) الشخص مشكلةً رئيسية. يؤثِّر القلق على سرعة الكلام فيجعل بعض الناس يتسارعون في الكلام، والبعض الآخر ينقطعون عنه17. لهذا السبب، طوّرنا أنا ومارك برامج التواصل التعاطفي لتعليم موظّفي الرعاية الصحية المبتدئين كيفية الاسترخاء، وإحداث الاتصال البصري الملائم (الذي يعجز معظم طالبي الوظائف عنه)، والحضور الكافي للدخول في حوارٍ ثنائي مفيد.

استخدم الباحثون في جامعة مسيسيبي الجنوبية استراتيجية مشابهة جداً لاستراتيجية التواصل التعاطفي. قاموا بتدريب طلاب الدراسات العليا على تحسين سلوك المقابلات الرديء باستخدام ما أسموه "توقَّف - فكِّر - تكلَّم". عندما يُطرَح عليهم سؤال، يقومون بتعيين الكلمات الرئيسية في السؤال، ومن ثمّ يُحدثون اتصالاً بصرياً بينما يشرعون في الإجابة بتركيز18.

بدأنا أيضاً بتطوير برنامج تقليل الإجهاد باستخدام التواصل التعاطفي ليستفيد منه الجرّاحون في مستشفى كاليفورنيا الجنوبية. الجراحة مهنة مُجهِدة بشكلٍ استثنائي، ومعدّل الإنهاك فيها مرتفع، ولكنّ الإجهاد سيؤثِّر أيضاً على قدرة أيّ شخص على الأداء جيداً في العمل. بما أنّ حياة الناس عرضة للخطر، فإنّ أيّ شخص يتعامل مع الحالات الطارئة - الإطفائيون، ممرّضات غرفة الطوارئ، وحتى السمكريون الذين يجب أن يهرعوا في منتصف الليل لإنقاذ منزل من الفيضان - يجب أن يكون هادئاً للغاية ومُركِّزاً. إليك التقنية التي نعلِّمها للجرّاحين ومقدِّمي الرعاية الصحية قبل أن يدخلوا إلى غرفة العمليّات أو يتحدّثوا إلى مريض في شدّة. وهي قابلة للتطبيق من قِبَل أيّ شخص في العمل يُوشك أن يدخل إلى غرفة ستُجرَى فيها مفاوضات جدِّية جداً. وحتى الشخص الذي يُوشك أن يساوم مع بائع لخفض سعر سيارة مثلاً يمكنه أن يستخدم هذه التقنية للتوصُّل إلى صفقة أفضل.

1. **قبل أن تدخل إلى غرفة العمليّات، أو غرفة الزبائن، أو غرفة المبيعات، توقّف خارج الباب.**
2. **خذ 60 ثانية لتتثاءب، وتتمطط، وأرخ كلّ عضلة في جسمك.**
3. **قم بعملية جرد ذهني. إذا كنت تشعر بقلق، أو نزق، أو كان ذهنك مُشتَّتاً بأفكار غير مرتبطة، كرِّر الخطوة 2 إلى أن تصبح هادئاً فيزيائياً وعاطفياً.**
4. **ركِّز على هدفك الحالي، واسأل نفسك: "ما أفضل إطار ذهني أحتاج لأن أكون فيه؟" اكبح أي سلبية أو شكوك، وتصوّر نفسك في أفضل حال من الأداء.**
5. **تدرّب على استراتيجيتك في ذهنك (تُظهِر الأبحاث أنّ هذا يحسّن الأداء عندما تنفِّذ المهمّة الفعلية).**
6. **ركِّز على القِيَم التي أكثر ما تهمّك بسبب ارتباطها تحديداً بوظيفتك أو هدفك.**
7. **أرخ جسمك أكثر، وخذ نَفَساً عميقاً، وامشِ ببطء إلى الغرفة مع ابتسامة رقيقة على وجهك.**

حتى لو لم تكن لديك إلا دقيقة واحدة، توقّف لثلاثين ثانية لتسترخي وتتصوّر نتيجة ناجحة، وحافظ على تلك النظرة الإيجابية طوال الاجتماع. إذا كان النشاط الذي أنت على وشك الانهماك فيه يتطلّب حواراً، أبطئ كلامك قليلاً؛ ما يكفي فقط للتفكير مليًّا في ما ستقوله قبل أن تتكلّم. سيعزّز هذا تواصلاً أكثر تركيزاً، ودقّة، وإيجازاً، وسيكون له أكبر الأثر على أولئك الذين يسمعون كلماتك.

من أجل إقامة أفضل علاقة وئام مع الغير، عاملهم باحترام، وانتبه لكلّ ما يقولونه، واهتمّ بهم واخدمهم قدر الإمكان19. والواقع إن تعاطفك - سواء أكنت مقدِّم رعاية، أو بائعاً، أو مديراً - هو الذي سينشئ القدر الأكبر من الرضا المتبادل.

غيِّر كلماتك، غيِّر حياتك

في الأعمال التي أدرتها - ضابط في الجيش الأميركي خلال حرب فيتنام، مدير تنفيذي مالي، رأسمالي مغامِر، مقاوِل - غالباً ما كنت أحتاج إلى توليد تفانٍ من الجند، أو الموظّفين، أو شركاء العمل، أو الزبائن. ساعدتني تقنيّات التواصل التعاطفي الخاصة بالقيادة التي تعلّمتها مع الوقت على انتزاعهم من شعورهم الطبيعي بعدم الأمان وساعدتهم في تركيز إبداعيّتهم على ابتكار استراتيجيات جديدة لبلوغ أهدافنا المشتركة. حتى لو لم تكن لدينا إلا دقيقة واحدة، يمكننا أن نستخدم تلك الدقيقة لتثبيت أنفسنا في جسمنا وعقلنا. إنّ التكلُّم ببطء وعناية سيفتح قلوب أولئك الذين نعمل معهم، وسيبني شعوراً ودًّيا تجاه الآخرين.

لكني لم أكن كذلك قبلاً. فقبل خمس وعشرين سنة، كنت أتكلّم بمنتهى السرعة ولم أكن أعطِ انتباهي الكامل لما يقوله الآخرون. وكان الإجهاد الناجم عن ذلك طاغياً. ولهذا فقد اتّخذت قراراً، وغيّرت أسلوب حياتي، وأنا أدرّس هذه الدروس لطلابي. عندما تطبّق مبادئ الحنوّ والتعاطف ببراعة في حواراتك مع الآخرين - خصوصاً في الحالات المُجهِدة - ستحقِّق نتيجة أفضل في وقتٍ أقصر.

كريسماننغ

بروفيسور في علم تدبير الموارد الماليّة والعقارات

جامعة لويولا ماريماونت، لوس أنجلوس

العمل في أرض اللا (NO)

"عندما تُطبَّق مبادئ التواصل التعاطفي، كما هو موصوف في هذا الكتاب، في مجال إدارة الأعمال، أو التوظيف، أو التجنيد، أو البيع، أو تُدمَج في أيّ مستوىً من التفاوض والمشاريع

المرتبطة بالعمل، فسيدرك الجميع بلا استثناء نتائج ممتازة". ذاك هو رأي ستيفن إ. رولاك، خبير عالمي رائد في الإدارة الاستراتيجية، والأسواق الرأسمالية، والاستثمار العقاري. وكمستشار دولي في إدارة الأعمال، نذكر من زبائنه شركة آبل للكمبيوتر، وبنك أميركا Bank of America، وPrudential (شركة خدمات ماليّة عالمية)، ووزارة العمل الأميركية. وهو يحمل درجات علمية من ستانفورد، وبيركلي، وهارفارد، وقد شغل مناصب تعليمية في 17 جامعة. ألّف رولاك وحرّر 22 كتاباً وأكثر من 400 مقالة. وهو يعمل حالياً معنا ومع الدكتورماننغ لجلب مقاربة التواصل التعاطفي إلى جمهور أعمال أوسع. في تأمُّله لقِيَمه وحياته المهنية، سألنا إن كان يستطيع مشاطرتنا هذه القصة، التي تصلح مثلاً للكيفية التي يمكن بها لكلّ فرد أن يُشخِّص عناصر التواصل التعاطفي لجعله جزءاً من عمله. يكتب رولاك:

وفقاً لخبرتي، كوني انهمكت في أكثر من مليون تواصلٍ في كلّ وجه تقريباً من أوجه إدارة الأعمال والاستثمار واتّخاذ القرار في الشركة، فإنّ المرء لا يستطيع أن يتجاهل مبادئ واستراتيجيات التواصل التعاطفي. يجب أن تُطبَّق في التفاعلات الشخصية بين الأفراد، ويجب أن تُدمَج في الرسالة التنظيمية للشركة. لا يمكنك أن تمتاز في عالم الأعمال التجارية إذا قدّرت مستوىً واحداً فقط من التواصل وتجاهلت الآخر، لأنّ فِعل ذلك سيضرّ بالأفراد وأيضاً بمشروع الشركة.

قبل بضع سنوات، شغلت منصب المدير التنفيذي الإداري الأعلى في شركة كبيرة جداً متعدّدة الجنسيات. كانت تصلني باستمرار رسائل كتابية من المكتب الوطني National Office، الذي كان يُختصَر اسمه بالحرفَين NO. في كثيرٍ من الأحيان، بدا أنّ الرسائل نفسها كانت تعكس سلبية اللفظة الأوائلية (NO). فهذه الرسائل كانت غير ودّية، ونادراً ما عكس محتواها أيّ نوع من الحساسية أو المراعاة لشعور الآخرين، ولم تكن تنمّ عن أيّ احترام، أو حتى تقدير للموظّفين إلا في ما ندر. كانت الرسائل جوهرياً تزعق في وجهك.

اقترحت على المدير التنفيذي للشركة أنه يمكن أن يكون فعَّالا أكثر في تحقيق أهدافه إذا أرسل رسائله من موقع إيجابي: "نعم YES". واقترحت أن يغيِّر تسمية المكتب الوطني إلى خدماتك التنفيذية Your Executive Services.

في تأييدي للتغيير من "لا NO" إلى "نعم YES"، نصحته بأنّ جمهوره سيكون أكثر تقبُّلاً للنعم من اللا. فحتى لو كانت الرسالة الضمنية ليست بالضبط ما قد يرغب الناس في سماعه، إلا أنه إذا بدأ من موقع نعم سيكون أفضل حالاً بكثير ممّا لو بدأ من موقع لا.

شعرت أنّ موقع الـ "نعم" هذا سيكون هامًّا بصورة خاصة لأنّ الوظيفة الرئيسية للمركز الرئيسي للشركة هي خدمة شركاء الشركة. إنّ رسالة "خدماتك التنفيذية" ستكون أكثر انسجاماً

وتساوقاً مع تلك الأولويّة. وبما أنّ هذا المدير التنفيذي قد أكّد تحديداً على ضرورة تقديم خدمة استثنائية للعملاء، فإنّ هيكلية الـ "نعم" ستعزِّز أولويّته الاستراتيجية.

في هذه الحياة - خصوصاً في عالم الأعمال - يمكن للمرء أحياناً أن يتعلّم من مراقبة تأثيرات السلبية تماماً كما يفعل من مراقبة تأثيرات الإيجابية. كان هذا واحداً من تلك الأوقات، لأنّ هذا المدير التنفيذي المنتمي إلى مدرسة اللا لم يستخدم موقع تواصل إيجابياً. والواقع أنه لم يكن يملك اللباقة أو القدرة لتقدير الاقتراح. ولكن، ماذا ستتوقّع من أرض اللا؟

عندما تتجاهل المبادئ القويمة للتواصل التعاطفي، أنت تضرّ بالكفاءة الاستراتيجية والنزاهة للمجموعة بأكملها. وفي حين أنّ هذا التواصل - أو هل يجدر بي أن أقول اللاتواصل - مع المدير التنفيذي كان بمثابة إشارة واحدة من إشارات إنذار عديدة، إلا أني شعرت أني كنت رمزياً ومعبِّراً بعمق. تركتُ الشركة بعد زمنٍ وجيز.

توصيتنا: خذ تقنية التواصل التعاطفي إلى عملك، وإلى أعلى مستويات الإدارة التي يمكنك بلوغها. أطلعهم على الأبحاث، ومارس التقنية مع زملائك، وتذكَّر: يتطلّب الأمر شخصاً واحداً فقط قادراً على التواصل الفعّال - قائداً أو معلِّماً متعاطفاً - ليجعل ملء غرفة من الأدمغة المستندة إلى اللغة تتجاوب مع نوعية كلامك.

بعد أن تكون قد أطلعت مجموعتك على هذه الاستراتيجيات، افتح المجال للمناقشة. إنّ ما ستسمعه سيحرّكك بطرق لم تكن لتتوقّعها. وكما قال أحد المدراء التنفيذيين، بعد تطبيقه لتقنية التواصل التعاطفي مع أعضاء مجلس إدارة شركته، "لم أدرك أبداً قبل الآن ما الذي يستلزمه الإصغاء فعلياً".

الفصل الثاني عشر
التواصل التعاطفي مع الأولاد

في هذا الفصل الختامي، نودّ أن نقترح عليك أن تقوم بتمرين التواصل التعاطفي مرّة أخرى؛ مع ولد. لاحظنا أنّ الأولاد يحبون هذا التمرين. فبالنسبة إليهم، هو بمثابة لعبة تضعهم في مستوىً واحد مع الكبار لأنّ القوانين واحدة للجميع. وهم يحبون بصورة خاصة التجربة الموصوفة في الفصل الرابع والمتعلقة بالتحدُّث ببطء شديد، وهم بارعون جداً في تقييد محادثاتهم بقانون الثلاثين ثانية.

عندما قام زميل لنا، وهو أستاذ رياضيات في مدرسة ثانوية محلّية، بتجربة التمرين مع ابنه نيك ذي التسعة أعوام وأصدقائه، عمدوا إلى تغيير القوانين وأجروا مباراة: كتب كلّ واحد جملة مرتبطة بفعل مثل سأقود درّاجتي الهوائية أو أريد قطعة بيتزا. ثمّ أخذ كلٌّ منهم دوره في محاولة تخمين ما سيقوله الشخص، الذي كان يقول الجملة كلمة كلمة مع 10 ثوان من الصمت بين كلّ كلمة وأخرى.

على سبيل المثال، كتب نيك جملة على ورقة وطوى الورقة من المنتصف بحيث لا يمكن لأحد أن يرى ما كتب. ثمّ قال الكلمة الأولى: "أبي". قال الباقون جملاً مثل "أبي يحب أمي". من الواضح أنه لم يكن بإمكان أحد أن يخمّن بمعرفة كلمة واحدة فقط. ثمّ قال نيك ببطء: "أبي - يتحدّث". أصبحت الإجابات مركّزة أكثر: "أبي يتحدّث إلى أمي"... إلخ. ثمّ قال نيك: "أبي - يتحدّث - بشكلٍ". وعلى الفور قال صديق نيك: "أبي يتحدّث بشكلٍ سريع جداً!" كان هذا صحيحاً، ولكن ليس ما كتبه نيك، ولهذا فقد قاطعته شقيقة نيك قائلة: "أبي يتحدّث بشكلٍ طويل جداً!" صحيح!

مُميِّزةً التلميح، اقترحت والدة نيك، وهي معالِجة، أن يأخذ كلّ واحد دوره ويقول جملة تبدأ باسم أحد الأشخاص الموجودين في الغرفة. ومع تطوُّر اللعبة، تعلّم كلّ شخص شيئاً بشأن كيفية فهم الآخرين له. كانت اللعبة محفوفةً بعض الشيء بالمخاطر، ولكن مع إرشاد الوالدَين، تمّ الحفاظ على جوّ من المرح، وهو ما أتاح للأولاد أن يعبِّروا عن أفكارهم الإيجابية والسلبية بشأن بعضهم بعضاً بشكلٍ آمن.

علّمت اللعبةُ الأولاد أيضاً أن ينتبهوا جيداً إلى معنى كلّ كلمة، وإن هم راقبوا وجوه بعضهم بعضاً واستمعوا بعمق إلى نبرة الصوت (عرّف الوالدان مفاهيم التواصل غير اللفظية هذه إلى الأولاد)، فبإمكانهم أن يصبحوا دقيقين أكثر في التوقع بما يريد الشخص الآخر قوله. كانوا يتعلّمون

كيف يصبحون أكثر تنبُّهاً لدقائق المحادثة، وأن يضبطوا كلامهم الداخلي ليبقوا مركِّزين على معنى كلمات الشخص الآخر.

حوارٌ بين أمّ وابنتها

مع التغذية الراجعة التي كنّا نحصل عليها، أصبحت أنا [أندرو] وزوجتي ستيفاني فضوليَّين بشأن ردّ فعل ابنتنا أماندا البالغة من العمر 11 سنة. تحدّثنا إليها بشأن تمرين التواصل التعاطفي، وبدت مهتمَّة جداً بتجربته، ولكن، لأكون صادقاً معك، أظنّ أنها كانت مهتمّة أكثر بشأن ذكرها في هذا الكتاب! ولكنها تحب أن تتحدّث - معنا، ومع صديقاتها، ومع راشدين آخرين - ولهذا ظننت أنها ستكون ملائمة للقيام بالتمرين.

ثمّة مشكلة هامّة أيضاً كنّا لا نزال أنا وستيفاني نتصارع معها منذ سنوات: عندما تجوع أماندا، ينخفض مستوى السكّر في دمها. وعندما يحدث هذا، تتحوّل أماندا من طبيعتها العذبة المعتادة إلى أخرى بغيضة جداً. الحلّ بسيط: تناوُل وجبة خفيفة أو بعض الطعام، ولكن عندما تكون في هذه الحالة النكدة، يكون من الصعب جداً حملها على تناول أيّ شيء كي تعود إلى طبيعتها البهيجة. ستقاومنا بكلّ طريقة ممكنة: "لا أريد أن آكل! لست جائعة! لا يمكنكما أن ترغماني! اتركاني لوحدي!".

وحالما تأكل، يتطلّب الأمر 60 ثانية فقط لتحويل هذه الفتاة النكدة البغيضة إلى أخرى يقظة ومتحمسة تحب أن تثرثر وتقول كلّ ما في ذهنها. ولكن يبدو أنها لا تتذكّر هذا أبداً عندما تكون جائعة.

كنّا قد ناقشنا هذه المسألة معها عدّة مرّات في الماضي، ولكننا لم نتمكّن من حلّ المشكلة بشكلٍ ملائم. ورجونا أنّ تقنية التواصل التعاطفي ستفيد، مُعطيةً كلّ واحد منا فرصةً لمناقشة الطريقة الأفضل لتدبُّر هذه المسألة معاً، كعائلة.

اتّفقت وزوجتي على أن تتبع هي وأماندا تعليمات التدريب على القرص المدمّج لأنّ ذلك أسهل من قراءة التعليمات المكتوبة. أمّا أنا فسأراقِب وآخذ ملاحظات، مدوِّناً ما يقوله كلٌّ منهما.

جلست ستيفاني وأماندا وبدآ في الاستماع إلى القرص المدمّج. استوعبت أماندا المقاربة العامّة بسرعة كبيرة وأرادت أن تبدأ على الفور. كنت متحمِّساً لأرى ماذا سيحدث بعد تقديم تمارين الاسترخاء والتخيُّل، وبدء الحوار الفعلي.

بدأت أماندا الكلام بالإطراء على أمّها: "أنت أكرم أمّ في العالم". دُهِشت وستيفاني. فنحن لم نسمعها أبداً تقول هذا الكلام من قبل. ردّت ستيفاني مُطريةً على ابنتها: "لقد تأثّرت حقاً برغبتك في ممارسة هذه اللعبة. أنت فتاة رائعة، وأنا متحمّسة فعلاً للقيام بهذا التمرين معك".

قبل أن أصف لك نتائج المحادثة، أريد أن أشير إلى شيء أجده مثيراً جداً للاهتمام. أحبّت أماندا أن تبقى ضمن إطار الثلاثين ثانية الزمني، وكثيراً ما كانت تذكّر ستيفاني بأن لا تتحدّث لفترة طويلة جداً. أرادت ستيفاني، بين الحين والآخر، أن تتحدّث أكثر، ولكنّ أماندا لم تكن تدعها. تحب أماندا عادةً أن تسترسل في الحديث، ولهذا استغرب كلانا رغبتها في الامتثال لهذا القانون.

بعد تبادل الإطراءات، سألت ستيفاني أماندا عن رأيها بشأن مشكلة نسيانها الأكل وكيفية تأثير ذلك على مزاجها. عادةً ما يجعل هذا السؤال أماندا دفاعيةً جداً، ولكنها الآن أجابت بمنتهى الهدوء. وبدا بالفعل أنها تستوعب ما كانت تقوله ستيفاني.

الحقيقة أنّ أماندا استطاعت أن تشرح لنا سبب انزعاجها الشديد من هذه المناقشات الخاصة بعاداتها في الأكل. قالت، وهي تتكلّم ببطء وإيجاز وضمن الوقت المحدّد، أننا لم نكن نصغي لما كانت تحاول أن تقوله لنا في هذه الحالات.

مع تطوُّر المحادثة، توصّلت ستيفاني وأماندا إلى بعض الحلول الممكنة. قالت أماندا أنها ستحاول أن تكون أكثر إدراكاً للوقت الذي تكون فيه جائعة، ووافقت أنا وستيفاني على أن نكون أكثر تجاوُباً وأن نصغي باهتمام لما تريد أن تقوله لنا.

إجمالاً، كانت تجربةً إيجابية جداً، وقد استمتعت بها أماندا بالفعل. وفي النهاية، علّقت أماندا أنها كانت جائعة جداً. ولهذا فقد نزلنا إلى الطابق السفلي وجلبنا إليها شيئاً لتأكله على الفور. لم يكن هناك تردُّد، ولم يكن هناك إقناع، ولهذا فقد كان اليوم الأوّل ناجحاً.

لقد مرّت سنة على هذا الحوار الرسمي، وتستمرّ أماندا في التحسّن كثيراً بشأن إدراكها لجوعها وعدم نسيانها الأكل، مستخدِمةً مزاجها كإشارة على ضرورة تناول الطعام. كما أنها أفضل حالاً بكثير في تعديل مزاجها عندما تجوع. يبدو أني وستيفاني نتدبّر الأمر بصورة أفضل بكثير.

البدء من الصِّغَر

تدعم معظم الأبحاث فكرة أنّ دماغنا يتأثّر بشدّة بالبيئة التي ننشأ فيها. فبالرغم من أنّ طفلاً أصغر من 4 أو 5 سنوات لا يستطيع فعلياً الدخول في محادثات مجرّدة، إلا أنه يستطيع القيام بذلك بدءاً من سنّ الخامسة فما فوق. نحن نعرف أيضاً أنه بين عمرَي الخامسة والعاشرة، يكون الدماغ في حالته القصوى من النشاط الأيضي. ففي هذا العمر يشكّل دماغ الطفل، ويعيد تشكيل، مليارات الاتصالات، خصوصاً تلك التي ترتبط باللغة والتواصل.

تُظهِر الأبحاث أيضاً أنه كلّما حُفِّز الدماغ أكثر، من خلال التفاعلات العاطفية مع الآخرين، فإنّ اتصالاتنا العصبونية تنمو أكثر. لهذا يبدو منطقياً أنه إذا استطعنا ان نُدخِل أطفالنا في هذه

المراحل العمرية المبكرة في الكثير من المحادثات التعاطفية، فسيطوّرون مهارات تواصل أفضل منذ الصِّغر. ونحن نعرف أنّ هذا سيُترجَم إلى طلاب وراشدين ناجحين.

على سبيل المثال، سجّل تود رايسلي وبتي هارت في جامعة كنساس أكثر من 1300 ساعة من التفاعل بين الأهل والأولاد من خلفيات عرقية واقتصادية مختلفة. وقد أظهرت نتائجهما، المنشورة في كتاب اختلافات ذات معنى Meaningful Differences، صلةً مباشرة بين الأداء الأكاديمي للولد في الصفّ الثالث، وعدد الكلمات المنطوقة في بيته منذ ولادته حتى سنّ الثالثة1. ووجدا أنّ سماع 3000 كلمة تقريباً في الساعة - نحو 30000 كلمة في اليوم - يُسفِر عن أولاد أكثر نجاحاً لاحقاً في الحياة. في البيوت التي كان فيها الوالدان يعملان في مهن تتطلّب ثقافة وعلماً، كان هذا العدد شائعاً، ولكن في البيوت ذات المرتبة الاجتماعية والاقتصادية الأقلّ، كان هناك تفاوت كبير، حيث تراوح عدد الكلمات بين 500 إلى 3000 كلمة في الساعة.

يعني هذا أنّ بعض الأولاد سيسمعون، على مدى سنة، أكثر من 11 مليون كلمة، بينما سيسمع آخرون 3 ملايين كلمة أو أقلّ. في النهاية، لا يهمّ إن كنت مولوداً غنيًّا أو فقيراً: وفقاً للباحثَين، فإنّ ما يُحدِث الفرق بين النجاح والفشل في الحياة، بين السعادة والتعاسة، "هو مقدار الحديث الجاري، لحظة فلحظة، بين الأولاد والمعتنين بهم". الأخبار السارّة هي أنّ الأولاد من العائلات ذات المرتبة الاقتصادية الأقلّ الذين تكلّم أهلهم بالفعل ما يقارب الثلاثين ألف كلمة في اليوم أظهروا النتائج نفسها التي أظهرها نظراؤهم الأغنى.

لكنّ الأمر لا يتعلق فقط بكمية الكلمات التي نستخدمها، بل بالنوعية أيضاً. يطوِّر الصغار أوَّلا عدداً أكبر من المفردات السلبية، ولكنّ قدرتهم على صياغة كلمات إيجابية تكون أقلّ2. ومع ذلك، فإنّ الكلمات السلبية تُجهِد فعلياً دماغ الولد،3 لأنها تزيد القلق، بينما تؤدّي الكلمات الإيجابية إلى خفضه4. وبالنسبة إلى الأولاد الواقعين تحت قدرٍ كبير من الإجهاد، فإنّ الكلمات السلبية تعوق أداء الذاكرة. لن يكون بإمكان هؤلاء الأولاد أن يتذكّروا أفضل المعلومات التي ستساعدهم في تحقيق أهدافهم. ومع ذلك، عندما نعلِّم أولادنا أن يستخدموا كلمات إيجابية أكثر، نحن نقوم فعلياً بمساعدة أدمغتهم على إظهار تحكُّم عاطفي أكثر وفترة انتباه أطول5.

إنّ الأهل الذين يستخدمون الكثير من الكلمات السلبية في البيت يُضعِفون أيضاً استقرار الحياة الأسرية. عندما قارن الباحثون في جامعة يوتا أساليب مختلفة لحلّ الخلافات بين الأهل والأولاد، وجدوا أنّ الذين استخدموا التخطيط التعاوني مع أفراد العائلة كانوا أكثر نجاحاً في حلّ الخلافات من أولئك الذين لجأوا إلى نفوذهم كراشدين لفرض القوانين. وبالتالي فقد حلّ الأهل الاستبداديّون مشاكل أقلّ مع أولادهم6.

أمّا بين الأشقّاء، فإنّ أولئك الذين كانت علاقاتهم الكلامية إيجابية بعضهم مع بعض، كانت خلافاتهم أقلّ وكانوا أكثر احتمالاً لإيجاد حلول مبتكرة لمشاكلهم[7]. إذا أخذ أحد الأشقّاء زمام المبادرة وانتقل بعيداً عن المنافسة السلبية بتقديم حلول إيجابية، فإنّ المحادثة ستنتقل إلى سيناريو مزدوج الربح[8]. وبالتالي، بتطبيق مبادئ التواصل التعاطفي في الملعب، وفي برامج التدريب وتسوية خلافات مجموعات النظراء، يمكننا أن نُضعِف بشكلٍ فعّال الميول العاطفية الهدّامة التي يشعر بها العديد من المراهقين[9]. لهذا السبب بدأنا في تدريس التواصل التعاطفي لعدد متنامي من مجموعات دعم النظير للنظير في كلّيات في جميع أنحاء البلد.

علينا أيضاً أن ندرِّس الطلاب قواعد الذكاء العاطفي، والذكاء الخاص بالعلاقات بين الأشخاص، كي يتمكّنوا من فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين بسرعة أكبر. عندما نفعل ذلك، نحن نقوّي عمليّات التواصل التي تجمع التعاطف، والتفكير المنطقي، والتعاون معاً بطريقة مفيدة للمجموعة[10].

الأبوّة (والأمومة) التعاطفية

يشير كلّ هذا إلى مدى أهمية تعليم الأهل لأولادهم كيف يستخدمون الهدوء، والتفاؤل، والكلمات الإيجابية لحلّ الخلافات الناشئة بينهم، وتعليمهم كيفية التواصل بطرق تُميِّز أنّ الآخرين يرون العالَم بطرق مختلفة[11].

عندما يطبّق الأهل مبادئ التواصل التعاطفي في محادثاتهم العائلية، فإنّ أولادهم يُظهرون سلوكاً أقلّ عدوانية وينسجمون أكثر مع أشقّائهم وشقيقاتهم[12]. وعندما يُعلَّم الأهل كيف يستمعون بعمق، فهم يحسّنون من دينامية الأولاد الفوضويين[13]. عرّف فريق من الباحثين في جامعة بنسلفانيا الآباء والأمهات ببرنامج أراهم كيف "يجلبون عمداً إدراكاً لحظياً إلى علاقتهم مع أولادهم بجلب الحنوّ والتعاطف والقبول اللاانتقادي إلى تفاعلاتهم الأبويّة". عُلِّم الأهل أن "ينتبهوا جيداً ويستمعوا باهتمام إلى أولادهم"، وأن "يصبحوا أكثر إدراكاً لحالاتهم العاطفية الخاصة والحالات العاطفية لأولادهم"، وأن "يتبنّوا موقفاً تقبُّلياً لاانتقادياً عند التفاعل مع أولادهم"، وأن "ينظّموا ردود فعلهم العاطفية خلال تفاعلاتهم"، وأن "يتبنّوا موقفاً تعاطفياً حانياً تجاه أولادهم وأنفسهم"[14].

عُلِّموا أيضاً تمارين التنفّس، والاسترخاء، والتأمُّل الذاتي نفسها المشمولة في تقنية التواصل التعاطفي، بالإضافة إلى كيفية تركيز انتباههم على الإصغاء بعمق. ومن أجل أن يتجنّبوا إثارة مشاعر الغضب أو الإحباط في محادثاتهم، عُلِّموا عبارة بسيطة مثل "توقّف، كن هادئاً، كن حاضراً"، لتذكيرهم بضرورة السيطرة على عواطفهم السلبية.

كما بيّن فريق من العلماء من جامعة أكسفورد، وجامعة أمستردام، وجامعة ماسترخت، فإنّ للأبوّة (والأمومة) التعاطفية الفوائد التالية: تقليل الإجهاد والقلق المفرط واجترار الأفكار والسلبية، وتعزيز التنبُّه والحنوّ الذاتي والرأفة، وتحسين الرضا الزوجي، ولعلّ الفائدة الأهمّ هي قطع دائرة توريث العادات الأبويّة السيئة إلى الجيل التالي15.

عندما طُلِب من مراهقين صغار أن يعدّدوا النِّعَم واللحظات السعيدة في حياتهم، وُجِد أنّ إحساسهم بالامتنان، والتفاؤل، والرضا عن الحياة قد ازداد16، حتى إنهم شعروا برضاً أكثر تجاه ذهابهم إلى المدرسة! ومع ذلك، إذا اخترتَ أن تملأ دفتر يوميّاتك بتفاصيل مشاحناتك اليومية، فإنّ هذا سيُضعِف إحساسك بالتفاؤل والأمل17.

طريقة الكتابة لتطوير الإيجابية لدى الأولاد

كما ذكرنا سابقاً، فإنّ مجرّد التفكير في النتائج الإيجابية ليس كافياً لبناء أساس متين من التفاؤل واحترام الذات. يحتاج الراشدون إلى تعيين السلبية اللاواعية، وإعادة تشكيلها، وتوكيدها بصورة متكرّرة في الكلمات والأفعال على حدّ سواء.

بالنسبة إلى الأولاد وصغار الراشدين، فإنّ الكتابة تُعتبَر واحدةً من أكثر الطرق فعَّالية في بلوغ هذه المهارات الهامّة. طُلِب من طلاب مدرسة ثانوية أن يقوموا بالمهمّة التالية لعشرة أيام: في كلّ ليلة، وقبل الذهاب إلى النوم، عليهم أن يدوِّنوا ثلاثة أشياء قاموا بها على نحوٍ جيد في ذلك اليوم. في البداية، لم يُرَ تحسُّن كثير، ولكن مع مرور كلّ شهر، وعلى مدى الأشهر الثلاثة التالية، ازداد إحساس الطلاب بالسعادة وحُسْن الحال بشكلٍ هائل18! وقد كان لهذه التجربة فوائد مماثلة أيضاً بالنسبة إلى الراشدين الكبار19. أضاف مؤلِّف هذه الدراسات الشهيرة، مارتن سليغمان، الذي أسّس حقل علم النفس الإيجابي، أنّ التأثيرات لن تتلاشى، كما هو الحال في العلاجات الإرضائية.

بتعبيرٍ آخر، تؤثِّر الكتابة، كما قوّة الخيال، على مراكز لغوية مختلفة في الدماغ، وتُحدِث بالتالي تغيُّرا دائماً في طريقة تفكيرك. وهكذا، إذا أردت أن تغيِّر نظرتك السلبية إلى الحياة، نحن نقترح عليك أن تحفِّز قدر ما تستطيع من مراكز اللغة في دماغك. استمِع إلى الرسائل والكلمات الإيجابية. اقرأ روايات مشجِّعة ورافعة للمعنويات. فكِّر في شأن الأوجه الإيجابية والنجاحات في حياتك ودوِّنها. ثمّ دع الآخرين يشاركونك نجاحاتك لأنّ ذلك سيُحفِّز أدمغتهم بطرق إيجابية.

لكن احترِس: يمكن أن يكون القلم سيفاً ذا حدَّين. إذا دوّنت مشاعرك وأفكارك السلبية، أو كتبت في دفتر يوميّاتك عن أحداثٍ مُجهِدة، فستشعر أنك أكثر اضطراباً عاطفياً وستختبر أعراضاً أكثر للمرض20. والواقع أنه كلّما كتبت أكثر عن عواطفك السلبية، أصبحت أكثر قلقاً واكتئاباً21.

من ناحية أخرى، فإنّ التعليقات الكتابية الموجزة حول المشاعر القلقة يمكن أن تخفِّف تلك الأعراض مؤقَّتا، وكما اكتشف باحثون في جامعة شيكاغو، فإنّ "مجرّد الكتابة عن مخاوف المرء قبل امتحان مصيري يمكن أن يعزِّز نتيجة المرء في الاختبار"22.

إليك بعض الاستراتيجيات الأخرى التي يمكن للأولاد والراشدين أن يستخدموها لإحداث تغييرات إيجابية. احتفِظ بلائحة يومية للنِّعم والتجارب التي تجد نفسك شاكراً لها. تُظهِر الأبحاث من أنحاء متفرّقة من العالم أنّ هذا التمرين سيُحسِّن مزاجك ويعزّز علاقاتك الشخصية23.

عندما طُلِب من 221 مراهقاً صغيراً أن يحتفظوا بدفتر يوميّات لكلّ شيء منحهم شعوراً بالامتنان على مدى ثلاثة أسابيع، وُجِد أنّ إحساسهم بحُسْن الحال، والتفاؤل، والرضا عن الحياة قد ازداد24. ولكن عندما احتفظوا بلوائح للمشاحنات اليومية، لم يطرأ أيّ تحسُّن على مزاجهم وسلوكهم التعاوني25. إنّ الأولاد الذين يشعرون بامتنان أكثر تجاه أنفسهم والآخرين يُظهرون رضاً وتفاؤلاً أكثر، وينشئون علاقات أفضل مع نظرائهم26.

عندما كتب طلابٌ من الأقلّيات عن أنفسهم بطرق إيجابية، تحسّن إحساسهم بالكفاية الذاتية والتكامل الذاتي، بالإضافة إلى تحسُّن علاماتهم في المدرسة27. إذا دوّنت أهمّ أهدافك الشخصية، بأكبر قدرٍ ممكن من التحديد، فستكون أكثر احتمالاً لبلوغها، وفقاً لما تُظهره الأبحاث28. عندما نعلِّم أولادنا هذه الاستراتيجيات، ستستمرّ الفوائد حتى مرحلة الرشد، حيث سيكونون أكثر نجاحاً من الناس الذين لا يُظهرون موقفاً إيجابياً ثابتاً تجاه الحياة.

كلّما أبكرنا في تعليم أولادنا كيفية ممارسة التواصل التعاطفي، تصبح أدوارنا الأبويّة أسهل. ولأنّ اللغة والكلام الإيجابي مُعدٍ، فنحن ندين للأجيال المستقبلية بممارسة الرأفة واللطف متى ما تفاعلنا مع الآخرين.

جلب المحادثات التعاطفية إلى العالم

نأمل أنّ ممارسة التواصل التعاطفي ستكون خطوة هامّة نحو إحداث تعاطف أكبر وحوار بين جميع أنواع الناس في كلّ الظروف. بتعزيز هكذا حوار، نحن نملك الفرصة لإحداث فهم جديد وأعمق كي نتمكّن من تحسين أنفسنا والعالم الاجتماعي الذي نعيش فيه. معاً، نستطيع أنً ننشئ محادثات فائزة يستفيد منها الجميع.

عندما نغيِّر كلماتنا، نحن نغيِّر دماغنا، وعندما نغيّر دماغنا، نحن نغيّر طريقة ارتباطنا بالآخرين وفهمنا لهم. الخيار لنا: هل نختار أن ننشر السلبية بكلماتنا، أو هل نختار أن نُنمّي الرأفة، والتعاون، والثقة؟

الملحق أ

تدريب التواصل التعاطفي:
أقراص مدمجة CD، ومشغِّلات رقمية MP3،
ودفاتر عملية، وحلقات دراسية على الإنترنت، ووُرَش عمل

من أجل مساعدتك في ممارسة التواصل التعاطفي، أنشأنا قرصاً مدمجاً ذاتي التوجيه مدّته 70 دقيقة (وملف mp3 قابلاً للتنزيل) ليكون متمِّماً لهذا الكتاب. صُمِّم القرص لتعليم الأفراد، والأزواج، والمجموعات كيف يغيّرون سلوك تحدُّثهم واستماعهم بطرق ستُسهِّل الثقة المتبادلة، والتعاطف، والفهم. بالإضافة إلى وحدة تدريب التواصل التعاطفي (20 دقيقة) الموصوفة في الفصل التاسع، سيتمّ إرشادك خلال تمرين القِيَم الداخلية الموصوف في الفصل السابع، وتأمُّل الرأفة والصفح، وسلسلة من تمارين تقليل الإجهاد لإيصالك إلى حالة أعمق من الاسترخاء.

في الدقائق العشر الأولى من وحدة التدريب، سيتمّ إرشادك خلال الخطوات الستّ الأولى من التواصل التعاطفي، حيث تدخل في حوار خيالي أو حقيقي مع شخص آخر. وفي الدقائق العشر الثانية (التي تتدرّب فيها مع صديق، أو زميل، أو فرد من العائلة، أو مجموعة)، سيرنّ جرس كلّ 25 ثانية لتذكيرك بأن تبطئ، وتتوقّف عن الكلام، وتعود إلى حالة من الاسترخاء بينما تستمع إلى الشخص الآخر يتكلّم. يشتمل البرنامج أيضاً على استراتيجيات إضافية للتواصل بشكلٍ فعّال وحلّ الخلافات. يمكن لهذا البرنامج الذاتي التوجيه أن يُستخدَم لتدريب مجموعات كبيرة من الناس في محيط عمل، أو دار عبادة، أو مدرسة.

متوفِّرٌ أيضاً قرصٌ مدمج متمِّم وملف mp3 للمساعدة في تقليل الإجهاد وتعميق ممارستك للتواصل التعاطفي. يشتمل القرص على 7 تمارين استرخاء وتيقُّظ موثّقة يمكن أن تُستخدَم من قِبَل الأفراد أو تُقدَّم إلى الطلاب في أنظمة المدارس العامة والخاصة.

من أجل طلب شراء أيّ من هذه البرامج، يمكنك أن تزور موقعنا الإلكتروني www.MarkRobertWaldman.com، حيث ستجد أفلام فيديو إضافية، وبرامج، ودفاتر عملية ترتبط بتطوير الشخصية، والتدريب في مجال الأعمال، وتطوير برامج تدريب على التواصل في بيئات الشركات. نقدِّم أيضاً حلقات دراسية على الإنترنت ووُرَش عمل مكثّفة تُجرَى طوال السنة في الولايات المتحدة، وكندا، وأستراليا، وأوروبا.

الملحق ب

بروتوكول تدريب التواصل التعاطفي للأزواج

إذا كنت تحبّذ أن تستخدم برنامج التدريب الرسمي الذي نستخدمه في بحثنا، والذي يستخدمه المعالجون لمساعدة الأزواج على تطوير مهارات تواصل أقوى، إليك نسخة مُبسّطة من البروتوكول الذي نستخدمه. لا تتردّد في إرسال وصف لتجاربك، ونُسَخ عن يوميّاتك، أو أي اقتراحات قد تكون لديك للتحسين. نحن نبحث دائماً عن طرق لتحسين استراتيجياتنا، وأنت، كقارئ، أهمّ مصدر قيّم لنا للإلهام والإرشاد. لدينا أيضاً شبكة متنامية من المعالِجين والمدرِّبين في مجال الأعمال الذين يمكنهم أن يقدّموا مساعدة شخصية عبر الهاتف أو مؤتمرات الفيديو. من أجل مزيد من المعلومات، زرْ الموقع www.MarkRobertWaldman.com.

من أجل البدء ببرنامج التدريب هذا الممتدّ على فترة ثمانية أسابيع، يُفضَّل أن تشتري نسخة من قرص التواصل التعاطفي المدمج أو ملف mp3، ولكن يمكنك الارتجال باستخدام التمارين في هذا الكتاب. اسأل شريك حياتك أن يلتزم بالتدرُّب معك لثلاثة إلى خمسة أيام على الأقلّ في الأسبوع. لا يجب أن تركِّز الجلسات الثلاث الأولى على أي مشكلة مُحدّدة، بل يجب أن تكون المحادثة عفوية تماماً. ثمّ اختر مشكلة محدّدة يودّ كلاكما معالجتها. ابدأ بمشكلة بسيطة، وعندما تشعر أنك مُتقِنٌ للعملية، ابدأ في معالجة المشكلات الصعبة. ومع ذلك، إذا شعر أيّ منكما بالقلق أو النزق، خذ فرصة للراحة. وعندما تشعر أنك مستعدّ، استخدم استراتيجية التواصل التعاطفي للتحدُّث عن الصعوبات التي واجهتها، وليس عن المشكلة نفسها. استكشف طرقاً ممكنة لمعالجة مشكلتك بطريقة يشعر بها كلاكما بالأمان. وإذا شعرت أنك لا تزال في طريق مسدود، فانظر في طلب مساعدة مدرِّب تواصل تعاطفي لإرشادك خلال هذه المشكلة.

بحضور شريك حياتك، اتبع التعليمات أدناه:

1. **استمع إلى المسار 3 من قرص التواصل التعاطفي المدمج (أو قم بتمرين القِيَم الداخلية كما هو موصوف في الفصل السابع). ثمّ ليُخبر كلٌّ منكما الآخر بقِيَمه الداخلية.**
2. **والآن استمع إلى المسار 7 على القرص المدمج (أو اقرأ مخطوطة التواصل التعاطفي في الفصل التاسع) الذي سيرشدك خلال عملية الحوار أحدكما مع الآخر. اقتراح: انظر في إجراء حوار يستند إلى قِيَمك الداخلية.**
3. **بعد الانتهاء من التمرين، خذ ورقة ودوِّن خلال 5 دقائق على الأكثر تجربتك الشخصية. كيف شعرتَ خلال التمرين؟ ما الذي وجدته مفيداً؟ ما الشيء الذي جعلك تنزعج؟ ما الذي**

اكتشفته؟ ثمّ تناقش مع شريكك لمدّة 5 دقائق فقط مُركِّزاً على الأوجه الإيجابية فقط من تجربتك.

4. **استمع إلى المسار 5 على القرص (أو مارس تأمُّل الحب والرأفة الموصوف في نهاية الفصل السادس)، ثمّ تحدّث عن الأوجه الإيجابية لتجربتك.**
5. **بدءاً من اليوم التالي، وعلى مدى الأيام الخمسة التالية، استمع إلى كلّ المسارات على القرص المدمج، وكرِّر الخطوات من 1 إلى 3 أعلاه. يُفترَض أن تقوم بهذا مع شريك حياتك، ولكن إذا لم يكن موجوداً، فاستمع إليه لوحدك واستخدم مخيّلتك لإرشاد نفسك خلال تمرين الحوار (المسار 7، أو التعليمات في الفصل التاسع).**
6. **بعد كل دورة تدريب، اكتب عدّة فقرات موجزة في دفتر يوميّاتك. إذا وجدت نفسك تكتب شكوى أو فكرة سلبية، فاقصِر التعليق على جملة واحد ثمّ اكتب عدّة طرق إيجابية يمكنك استخدامها للتغلّب على الشعور أو الفكرة السلبية أو إعادة صياغتها. لتكن يوميّاتك موجزة، بحيث لا تتجاوز في المرّة الواحدة فقرتَين قصيرتَين. لا تطلِع شريك حياتك على هذه اليوميّات. إنها فقط لاستكشافك الشخصي.**
7. **احتفظ بسجِّل للوقت الذي أنفقته في القيام بهذا التمرين، ومن قام به معك (لوحدك، أو مع الشريك، إلخ)، والموضوع المُناقَش أو المُتخيَّل، والمشاعر التي سبّبها.**
8. **دوِّن، يومياً، من 3 إلى 5 أشياء تشعر أنك ممتنّ لها.**
9. **في نهاية كلّ يوم، دوِّن 3 أشياء قمت بها بشكلٍ جيد في ذلك اليوم، واشرح السبب باختصار.**

في نهاية الأسابيع الثمانية، يسرّنا أن نسمع منك. أرسل رسالةً بريدية أو إلكترونية مع وصف لتجربتك (ويوميّاتك، إذا شئت) إلى العنوان التالي: markwaldman@sbcglobal.net. لا داعي لذكر اسمك، بل عمرك وجنسك فقط. ستُحفَظ كلّ المعلومات بسريّة تامّة، وسنحلِّل المعلومات بطرق ستساعد في تحسين استراتيجياتنا. مرَّة أخرى، نعبِّر عن امتناننا العميق لاهتمامك في المشاركة في هذه التجربة التحويلية.

الملحق ج

دراسة بحث التواصل التعاطفي

في العام 2010، أنجزنا دراستنا الاسترشادية الخاصة المشتملة على 121 شخصاً مشتركين في ورشة عمل خاصة بتقنية التواصل التعاطفي. تمّ إعطاء المشاركين استبياناً، عنوانه مقياس ميلر للمودّة (قياس مُصدَّق لمشاعر القرب والتعاطف الاجتماعي لدى الشخص)، في بداية ورشة العمل وفي نهايتها. وباستخدام التحليل الإحصائي الأساسي، تمكّنا من اكتشاف مستوى مودّة أعلى بشكلٍ ملحوظ بعد أن مارس المشتركون التمرين مرَّتين لأربعين دقيقة. كانت النتائج أعلى بنسبة 11بالمائة تقريباً. في سؤالَين من الأسئلة، وجدنا تحسُّناً نسبته 20 بالمائة في المودّة الاجتماعية: "ما مدى شعورك بالقرب [من الشخص الذي تواجهه] الآن؟" و"ما مدى ميلك إلى تمضية وقت معه لوحدكما؟".

تساءلنا أيضاً إن كانت هناك أي اختلافات بين النساء والرجال، أو الناس من أعمار مختلفة. عند مقارنة مجموعة طلاب الكلّية الأصغر سنًّا مع مجموعة الضبط، أظهرت النتائج أنّ مجموعة الكلّية أظهرت زيادةً في المودّة بنسبة 6 بالمائة فقط. وبالتالي بدا أنّ هذه الفئة الأصغر سنًّا تستجيب بشكلٍ أقلّ عموماً، ولكننا حقّقنا بالفعل زيادة ملحوظة مقارنةً بمجموعة الضبط (مجموعة من الناس تمّ اختبارهم من قبل وبعد 40 محاضرة في الدراسات الدينية). ولكن بالنسبة إلى الناس فوق سنّ الثلاثين، فقد كانت استجابتهم أعلى بكثير، مُظهِرين زيادة في المودّة نسبتها 16 بالمائة.

وعند تحليل النتائج وفقاً للعِرق، حصلنا على نتائج متشابهة جداً للبيض والسود. جاء السود من مجتمع أقلّ دخلاً في قلب مدينة لوس أنجلوس، وعاش البيض في أحياء ثريّة للغاية. انحدر طلاب الكلّية من خلفيّات اجتماعية اقتصادية متنوّعة. من هذه المجموعة المحدودة من المعلومات، استنتجنا أنّ الخلفيّات الاجتماعية الاقتصادية ليس لها تأثير محدّد على قياسات المودّة الاجتماعية.

في ما يتعلق بالجنس (ذكر أو أنثى)، كان أداء الرجال والنساء واحداً تقريباً. عند الخطّ القاعدي، كانت نتيجة النساء أعلى قليلاً في مستوى المودّة، ولكن ليس لهذه الزيادة الطفيفة أي أهمية إحصائية. وعند مقارنة مستوى المودّة بعد برنامج التدريب، كانت هناك زيادات مماثلة لدى الرجال والنساء على حدّ سواء.

أضفنا سؤالاً واحداً أخيراً إلى استبيان ميلر للمودّة: "ما هي رغبتك السرّية؟" ارتبط السؤال بالكتاب والقرص المدمج، السرّ The Secret، وارتبط برغبات وأهداف يريد الشخص تحقيقها. سألنا المشاركين السؤال نفسه قبل وبعد ممارستهم للتواصل التعاطفي، ولاحظنا اختلافاً مثيراً للاهتمام.

أجرينا تحليل محتوى لتحديد مقدار استخدام كلمات معيّنة، ووجدنا أنه بعد تمرين ورشة العمل، انخفض الاهتمام بالأهداف الماليّة من 34 بالمائة إلى 14 بالمائة. والأهمّ، كانت هناك زيادة بنسبة 60 بالمائة في الرغبة في السلام، بينما تضاعفت رغبات الحب الذاتي والحب بين الأشخاص ثلاث مرّات. يقترح هذا بشدّة أنّ برنامج التواصل التعاطفي يحسِّن المودّة وقد يغيّر حتى أهداف الشخص في الحياة نحو المحبة، والسلام، والرضا الذاتي.

المصادر

الفصل الأول: طريقة جديدة للتحادث

Manning C. Lindsey W. Waldman M. Newberg A. Paper prepared for presentation at the 28th 1
.Annual Meeting of the American Real Estate Society. April 2012, St. Petersburg Beach, Florida

.Levinson SC. Presumptive Meanings. MIT Press, 2000 2

Sperber D, Wilson D. Relevance: Communication and Cognition, 2nd Ed. Blackwell Publishers, 3
.2001

Harter, James K, Schmidt, Frank L, Asplund, James W, Killham, Emily A, Agrawal, Sangeeta. 4
Causal impact of employee work perceptions on the bottom line of organizations. Harter JK,
.Schmidt FL, Asphund JW, Killham EA, Agrawal S. Persp Psych Science. 2010; 5(4):378-389

Creative innovation: possible brain mechanisms. Heilman KM, Nadeau SE, Beversdorf DO. 5
.Neurocase. 2003 Oct; 9(5):369-79

Cognition without control: **When a little frontal lobe goes a long way**. **Thompson-Schill SL**, **6**
.**Ramscar M**, **Chrysikou EG**. **Curr Dir Psychol Sci**. **2009**; **18**(**5**):**259-263**

Neurocognitive mechanisms underlying the experience of flow. Dietrich A. Conscious Cogn. 7
.2004 Dec; 13(4):746-61

.See also: Csikszentmihalyi M. Flow: The Psychology of Optimal Experience. Harper, 1991

Neural and behavioral substrates of mood and mood regulation. Davidson RJ, Lewis DA, Alloy 8
LB, Amaral DG, Bush G, Cohen JD, Drevets WC, Farah MJ, Kagan J, McClelland JL, Nolen-
.Hoeksema S, Peterson BS. Biol Psychiatry. 2002 Sep 15; 52(6):478-502

.How anger poisons decision making. Lerner JS, Shonk K. Harv Bus Rev. 2010 Sep; 88(9):26 9

Functional projection: how fundamental social motives can bias interpersonal perception. Maner 10
JK, Kenrick DT, Becker DV, Robertson TE, Hofer B, Neuberg SL, Delton AW, Butner J,
.Schaller M. J Pers Soc Psychol. 2005 Jan; 88(1):63-78

Portrait of the angry decision maker: How appraisal tendencies shape anger's influence on 11
.cognition. Lerner JS, Tiedens LZ. J Behavioral Decision Making. 2006; 19:115-137

.Fredrickson B. Positivity. Three Rivers Press, 2009 12

Positive affect and the complex dynamics of human flourishing. Fredrickson BL, Losada MF. 13
.Am Psychol. 2005 Oct; 60(7):678-86

Is there a universal positivity bias in attributions? A meta-analytic review of individual, 14
developmental, and cultural differences in the self-serving attributional bias. Mezulis AH,
.Abramson LY, Hyde JS, Hankin BL. Psychol Bull. 2004 Sep; 130(5):711-47

Anterior cingulate activation is related to a positivity bias and emotional stability in successful 15
.aging. Brassen S, Gamer M, Büchel C. Biol Psychiatry. 2011 Jul 15; 70(2):131-7

الفصل الثاني: قوة الكلمات

1. Some assessments of the amygdala role in suprahypothalamic neuroendocrine regulation: a minireview. Talarovicova A, Krskova L, Kiss A. Endocr Regul. 2007 Nov; 41(4):155-62.

2. Happiness and time perspective as potential mediators of quality of life and depression in adolescent cancer. Bitsko MJ, Stern M, Dillon R, Russell EC, Laver J. Pediatr Blood Cancer. 2008 Mar; 50(3):613-9.

3. The Role of Repetitive Negative Thoughts in the Vulnerability for Emotional Problems in Non-Clinical Children. Broeren S, Muris P, Bouwmeester S, van der Heijden KB, Abee A. J Child Fam Stud. 2011 Apr; 20(2):135-148.

4. Protocol for a randomised controlled trial of a school based cognitive behaviour therapy (CBT) intervention to prevent depression in high risk adolescents (PROMISE). Stallard P, Montgomery AA, Araya R, Anderson R, Lewis G, Sayal K, Buck R, Millings A, Taylor JA. Trials. 2010 Nov 29; 11:114.

5. What is in a word? No versus Yes differentially engage the lateral orbitofrontal cortex. Alia-Klein N, Goldstein RZ, Tomasi D, Zhang L, Fagin-Jones S, Telang F, Wang GJ, Fowler JS, Volkow ND. Emotion. 2007 Aug; 7(3):649-59.

6. Neural mechanisms of grief regulation. Freed PJ, Yanagihara TK, Hirsch J, Mann JJ. Biol Psychiatry. 2009 Jul 1; 66(1):33-40. Epub 2009 Feb 27.

7. Wright, R. The Moral Animal: Why We Are, the Way We Are: The New Science of Evolutionary Psychology. Vintage, 1995.

8. Erasing fear memories with extinction training. Quirk GJ, Paré D, Richardson R, Herry C, Monfils MH, Schiller D, Vicentic A. J Neurosci. 2010 Nov 10; 30(45):14993-7.

9. Generalized hypervigilance in fibromyalgia patients: an experimental analysis with the emotional Stroop paradigm. González JL, Mercado F, Barjola P, Carretero I, López-López A, Bullones MA, Fernández-Sánchez M, Alonso M. J Psychosom Res. 2010 Sep; 69(3):279-87.

10. [Negative and positive suggestions in anaesthesia : Improved communication with anxious surgical patients]. Hansen E, Bejenke C. Anaesthesist. 2010 Mar; 59(3):199-202, 204-6, 208-9.

11. In search of the emotional self: an fMRI study using positive and negative emotional words. Fossati P, Hevenor SJ, Graham SJ, Grady C, Keightley ML, Craik F, Mayberg H. Am J Psychiatry. 2003 Nov; 160(11):1938-45.

12. Genomic counter-stress changes induced by the relaxation response. Dusek JA, Otu HH, Wohlhueter AL, Bhasin M, Zerbini LF, Joseph MG, Benson H, Libermann TA. PLoS One. 2008 Jul 2; 3(7):e2576.

13. Neural correlates of abstract verb processing. Rodríguez-Ferreiro J, Gennari SP, Davies R, Cuetos F. J Cogn Neurosci. 2011 Jan; 23(1):106-18.

14. Modulation of the semantic system by word imageability. Sabsevitz DS, Medler DA, Seidenberg M, Binder JR. Neuroimage. 2005 Aug 1; 27(1):188-200.

15. Neural evidence for faster and further automatic spreading activation in schizophrenic thought disorder. Kreher DA, Holcomb PJ, Goff D, Kuperberg GR. Schizophr Bull. 2008 May; 34(3):473-82.

16. Neural correlates of long-term intense romantic love. Acevedo BP, Aron A, Fisher HE, Brown LL. Soc Cogn Affect Neurosci. 2011 Jan 5.

17. May I have your attention, please: electrocortical responses to positive and negative stimuli. Smith NK, Cacioppo JT, Larsen JT, Chartrand TL. Neuropsychologia. 2003; 41(2):171-83.

18. On the incremental validity of irrational beliefs to predict subjective well-being while controlling for personality factors. Spörrle M, Strobel M, Tumasjan A. Psicothema. 2010 Nov; 22(4):543-8.

19. The value of positive psychology for health psychology: progress and pitfalls in examining the relation of positive phenomena to health. Aspinwall LG, Tedeschi RG. Ann Behav Med. 2010 Feb; 39(1):4-15.

Positive psychology in clinical practice. Lee Duckworth A, Steen TA, Seligman ME. Annu Rev Clin Psychol. 2005; 1:629-51.

20. Positive psychology progress: empirical validation of interventions. Seligman ME, Steen TA, Park N, Peterson C. Am Psychol. 2005 Jul-Aug; 60(5):410-21.

21. What is in a word? No versus Yes differentially engage the lateral orbitofrontal cortex. Alia-Klein N, Goldstein RZ, Tomasi D, Zhang L, Fagin-Jones S, Telang F, Wang GJ, Fowler JS, Volkow ND. Emotion. 2007 Aug; 7(3):649-59.

22. Happiness unpacked: positive emotions increase life satisfaction by building resilience. Cohn MA, Fredrickson BL, Brown SL, Mikels JA, Conway AM. Emotion. 2009 Jun; 9(3):361-8.

23. Detecting Deceptive Discussions…. Larcker & Lakolyukina: Stanford Graduate School of Business Working Paper: July 29, 2010

24. Affective habituation: subliminal exposure to extreme stimuli decreases their extremity. Dijksterhuis A, Smith PK. Emotion. 2002 Sep; 2(3):203-14.

25. Genomic counter-stress changes induced by the relaxation response. Dusek JA, Otu HH, Wohlhueter AL, Bhasin M, Zerbini LF, Joseph MG, Benson H, Libermann TA. PLoS One. 2008 Jul 2; 3(7):e2576.

26. Increased BDNF promoter methylation in the Wernicke area of suicide subjects. Keller S, Sarchiapone M, Zarrilli F, Videtic A, Ferraro A, Carli V, Sacchetti S, Lembo F, Angiolillo A, Jovanovic N, Pisanti F, Tomaiuolo R, Monticelli A, Balazic J, Roy A, Marusic A, Cocozza S, Fusco A, Bruni CB, Castaldo G, Chiariotti L. Arch Gen Psychiatry. 2010 Mar; 67(3):258-67.

27. The effects of subliminal symbiotic stimulation on free-response and self-report mood. Weinberger J, Kelner S, McClelland D. J Nerv Ment Dis. 1997 Oct; 185(10):599-605

28. Evaluative priming from subliminal emotional words: insights from event-related potentials and individual differences related to anxiety. Gibbons H. Conscious Cogn. 2009 Jun; 18(2):383-400.

29. Murder, she wrote: enhanced sensitivity to negative word valence. Nasrallah M, Carmel D, Lavie N. Emotion. 2009 Oct; 9(5):609-18.

30. Evidence of subliminally primed motivational orientations: the effects of unconscious motivational processes on the performance of a new motor task. Radel R, Sarrazin P, Pelletier L. J Sport Exerc Psychol. 2009 Oct; 31(5):657-74.

31. When sex primes love: subliminal sexual priming motivates relationship goal pursuit. Gillath O, Mikulincer M, Birnbaum GE, Shaver PR. Pers Soc Psychol Bull. 2008 Aug;

.34(8):1057-69
The neural basis of love as a subliminal prime: an event-related functional magnetic 32 resonance imaging study. Ortigue S, Bianchi-Demicheli F, Hamilton AF, Grafton ST. J .Cogn Neurosci. 2007 Jul; 19(7):1218-30
Predicting persuasion-induced behavior change from the brain. Falk EB, Berkman ET, 33 Mann T, Harrison B, Lieberman MD. J Neurosci. 2010 Jun 23; 30(25):8421-4. http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3027351/?tool●pubmed
Neural activity during health messaging predicts reductions in smoking above and 34 beyond self-report. Falk EB, Berkman ET, Whalen D, Lieberman MD. Health Psychol. .2011 Jan 24
Grasping language--a short story on embodiment. Jirak D, Menz MM, Buccino G, Borghi 35 .AM, Binkofski F. Conscious Cogn. 2010 Sep; 19(3):711-20
Characterization of fear memory reconsolidation. Duvarci S, Nader K. J Neurosci. 2004 36 .Oct 20; 24(42):9269-75
A Prospective Study of Cognitive Emotion Regulation Strategies and Depressive 37 Symptoms in Patients with Essential Hypertension. Xiao J, Yao S, Zhu X, Abela JR, Chen .X, Duan S, Zhao S. Clin Exp Hypertens. 2010 Dec 19
Ethical Principles and Economic Transformation-A Buddhist Approach. Zsolnai L. Issues 38 .in Business Ethics
.part 4 ,33 ;2011
.Gross national happiness. Tideman SG. Issues in Business Ethics. 2011; 33, part 3 39
Neuroeconomics and business psychology. Larsen T. Chin-USA Business Rev. 2010 Aug; 40 .Vol. 9
Prediction of all-cause mortality by the Minnesota Multiphasic Personality Inventory 41 Optimism-Pessimism Scale scores: study of a college sample during a 40-year follow-up period. Brummett BH, Helms MJ, Dahlstrom WG, Siegler IC. Mayo Clin Proc. 2006 Dec; .81(12):1541-4

الفصل الثالث: اللغات العديدة للدماغ

Galaburda AM, Kosslyn SM, Eds. The Languages of the Brain. Harvard University Press, [1] .2002
Invariant visual representation by single neurons in the human brain. Quiroga RQ, Reddy [2] .L, Kreiman G, Koch C, Fried I. Nature. 2005 Jun 23; 435(7045):1102-7
Papousek H and Jürgens U. Nonverbal Vocal Communication: Comparative and [3] Developmental Approaches (Studies in Emotion and Social Interaction). 1992, Cambridge .University Press
Deacon C. The Symbolic Species: The Co-Evolution of Language and the Brain. Norton, [4] .1998
Where are the human speech and voice regions, and do other animals have anything like [5] .them? Petkov CI, Logothetis NK, Obleser J. Neuroscientist. 2009 Oct; 15(5):419-29
Twitter evolution: converging mechanisms in birdsong and human speech. Bolhuis JJ, [6] .Okanoya K, Scharff C

.Nat Rev Neurosci. 2010 Nov; 11(11):747-59

A meta-analytic review of gender variations in adults' language use: talkativeness, 7
affiliative speech, and assertive speech. Leaper C, Ayres MM. Pers Soc Psychol Rev. 2007
.Nov; 11(4):328-63

When language meets action: the neural integration of gesture and speech. Willems RM, 8
.Ozyürek A, Hagoort P
.Cereb Cortex. 2007 Oct; 17(10):2322-33

Gestures orchestrate brain networks for language understanding. Skipper JI, Goldin- 9
.Meadow S, Nusbaum HC, Small SL. Curr Biol. 2009 Apr 28; 19(8):661-7

.Ekman, P. Emotions Revealed. Holt, 2007 10

Intention Processing in Communication: A Common Brain Network for Language and 11
Gestures. Enrici I, Adenzato M, Cappa S, Bara BG, Tettamanti M. J Cogn Neurosci. 2010
.Oct 18

Memory effects of speech and gesture binding: cortical and hippocampal activation in 12
relation to subsequent memory performance. Straube B, Green A, Weis S, Chatterjee A,
.Kircher T. J Cogn Neurosci. 2009 Apr; 21(4):821-36

Neural interaction of speech and gesture: differential activations of metaphoric co-verbal
gestures. Kircher T, Straube B, Leube D, Weis S, Sachs O, Willmes K, Konrad K, Green
.A. Neuropsychologia. 2009 Jan; 47(1):169-79

Good and bad in the hands of politicians: spontaneous gestures during positive and 13
.negative speech. Casasanto D, Jasmin K. PLoS One. 2010 Jul 28; 5(7):e11805

Embodiment of abstract concepts: good and bad in right- and left-handers. Casasanto D. 14
.J Exp Psychol Gen. 2009 Aug; 138(3):351-67

How our hands help us learn. Goldin-Meadow S, Wagner SM. Trends Cogn Sci. 2005 15
.May; 9(5):234-41

When the hands speak. Gentilucci M, Dalla Volta R, Gianelli C. J Physiol Paris. 2008 Jan- 16
.May; 102(1-3):21-30. Epub 2008 Mar 18

Spoken language and arm gestures are controlled by the same motor control system. 17
.Gentilucci M, Dalla Volta R. Q J Exp Psychol (Colchester). 2008 Jun; 61(6):944-57

Mirror neurons and the evolution of language. Corballis MC. Brain Lang. 2010 Jan; 18
.112(1):25-35. Epub 2009 Apr 1

How symbolic gestures and words interact with each other. Barbieri F, Buonocore A, 19
.Volta RD, Gentilucci M. Brain Lang. 2009 Jul; 110(1):1-11

.Ekman, P. Emotions Revealed. Holt, 2007 20

Where is the love? The social aspects of mimicry. van Baaren R, Janssen L, Chartrand 21
.TL, Dijksterhuis A. Philos Trans R Soc Lond B Biol Sci. 2009 Aug 27; 364(1528):2381-9

Shockley K, Richardson DC, Dale, R. Conversation and coordinative structures. Topics in
.Cognitive Science 2009:1 (2): 305-319

Gesture Gives a Hand to Language and Learning: Perspectives from Cognitive 22
Neuroscience. Kelly S, Manning SM, Rodak S. Language and Linguistics Compass 2
.(2008): 10.1111/j.1749-818

Communicating emotion: linking affective prosody and word meaning. Nygaard LC, 23
.Queen JS. J Exp Psychol Hum Percept Perform. 2008 Aug; 34(4):1017-30

Domestic Dogs Use Contextual Information and Tone of Voice when following a Human 24
Pointing Gesture. Scheider L, Grassmann S, Kaminski J, Tomasello M. PLoS One. 2011;
.6(7):e21676. Epub 2011 Jul 13
Reduction in Tonal Discriminations Predicts Receptive Emotion Processing Deficits in 25
Schizophrenia and Schizoaffective Disorder. Kantrowitz JT, Leitman DI, Lehrfeld JM,
.Laukka P, Juslin PN, Butler PD, Silipo G, Javitt DC. Schizophr Bull. 2011 Jul 1
Mark my words: tone of voice changes affective word representations in memory. 26
.Schirmer A. PLoS One. 2010 Feb 15; 5(2):e9080
Tasty non-words and neighbours: the cognitive roots of lexical-gustatory synaesthesia. 27
.Simner J, Haywood SL. Cognition. 2009 Feb; 110(2):171-81
A sweet sound? Food names reveal implicit associations between taste and pitch. Crisinel 28
.AS, Spence C. Perception. 2010; 39(3):417-25
As bitter as a trombone: synesthetic correspondences in nonsynesthetes between 29
tastes/flavors and musical notes. Crisinel AS, Spence C. Atten Percept Psychophys. 2010
.Oct; 72(7):1994-2002
Neural substrates of attentive listening assessed with a novel auditory Stroop task. 30
Christensen TA, Lockwood JL, Almryde KR, Plante E. Front Hum Neurosci. 2011 Jan 4;
.4:236
Insula, a "mysterious" island in our brain -- minireview]. Palkovits M. Orv Hetil. 2010 Nov]
.21; 151(47):1924-9
Functional connectivity of the insula in the resting brain. Cauda F, D'Agata F, Sacco K, 31
.Duca S, Geminiani G, Vercelli A. Neuroimage. 2011 Mar 1; 55(1):8-23
Long-term meditators self-induce high-amplitude gamma synchrony during mental 32
practice. Lutz A, Greischar LL, Rawlings NB, Ricard M, Davidson RJ. Proc Natl Acad
.Sci U S A. 2004 Nov 16; 101(46):16369-73
Meditation experience is associated with increased cortical thickness. Lazar SW, Kerr 33
CE, Wasserman RH, Gray JR, Greve DN, Treadway MT, McGarvey M, Quinn BT,
Dusek JA, Benson H, Rauch SL, Moore CI, Fischl B. Neuroreport. 2005 Nov 28;
.16(17):1893-7
Cerebral blood flow changes associated with different meditation practices and perceived 34
depth of meditation. Wang DJ, Rao H, Korczykowski M, Wintering N, Pluta J, Khalsa
.DS, Newberg AB. Psychiatry Res. 2011 Jan 30; 191(1):60-7
Sentence comprehension in autism: thinking in pictures with decreased functional 35
connectivity. Kana RK, Keller TA, Cherkassky VL, Minshew NJ, Just MA. Brain. 2006
.Sep; 129(Pt 9):2484-93
Imagery in sentence comprehension: an fMRI study. Just MA, Newman SD, Keller TA, 36
.McEleney A, Carpenter PA. Neuroimage. 2004 Jan; 21(1):112-24

الفصل الرابع: لغة الوعي

.Neural correlates of consciousness reconsidered. Neisser J. Conscious Cogn. 2011 Apr 12 [1]
Intraoperative Awareness: From Neurobiology to Clinical Practice. Mashour GA, Orser BA,
.Avidan MS. Anesthesiology. 2011 Apr 1

.Consciousness and neuroscience. Crick F, Koch C. Cereb Cortex. 1998 Mar; 8(2):97-107 [2]

Koch, C. Exploring Consciousness through the Study of Bees. Scientific American. 3
.January 14, 2009

The global workspace (GW) theory of consciousness and epilepsy. Bartolomei F, Naccache 4
.L. Behav Neurol. 2011 Jan 1; 24(1):67-74

Northoff G, Bermpohl F. Cortical midline structures and the self. Trends Cognit Sci. 2004; 5
.8(3):102–107

Kjaer TW, Nowak M, Lou HC. Reflective self-awareness and conscious states: PET evidence
.for a common midline parietofrontal core. NeuroImage. 2002; 17(2):1080–1086

Individual working memory capacity is uniquely correlated with feature-based attention 6
when combined with spatial attention. Bengson JJ, Mangun GR. Atten Percept
.Psychophys. 2011 Jan; 73(1):86-102

Penrose-Hameroff orchestrated objective-reduction proposal for human consciousness is 7
.not biologically feasible

McKemmish LK, Reimers JR, McKenzie RH, Mark AE, Hush NS. Phys Rev E Stat Nonlin
.Soft Matter Phys. 2009 Aug; 80(2 Pt 1):021912

Watch the excellent video documenting the Princeton University PEAR program exploring 8
./how the mind influences objects at a distance: http://www.princeton.edu/~pear

Compassionate intention as a therapeutic intervention by partners of cancer patients: 9
effects of distant intention on the patients' autonomic nervous system. Radin D, Stone J,
Levine E, Eskandarnejad S, Schlitz M, Kozak L, Mandel D, Hayssen G. Explore (NY).
.2008 Jul-Aug; 4(4):235-43

Double-blind test of the effects of distant intention on water crystal formation. Radin D, 10
.Hayssen G, Emoto M, Kizu T. Explore (NY). 2006 Sep-Oct; 2(5):408-11

The emergence of human consciousness: from fetal to neonatal life. Lagercrantz H, 11
.Changeux JP. Pediatr Res. 2009 Mar; 65(3):255-60

The birth of consciousness. Lagercrantz H. Early Hum Dev. 2009 Oct; 85(10 Suppl):S57- 12
.8

Functional pathophysiology of consciousness]. Jellinger KA. Neuropsychiatr. 2009;] 13
.23(2):115-33

Epilepsy, consciousness and neurostimulation. Bagary M. Behav Neurol. 2011 Jan 1; 14
.24(1):75-81

The development of color categories in two languages: a longitudinal study. Roberson D, 15
.Davidoff J, Davies IR, Shapiro LR. J Exp Psychol Gen. 2004 Dec; 133(4):554-71

Color vision: color categories vary with language after all. Roberson D, Hanley JR. Curr 16
.Biol. 2007 Aug 7; 17(15):R605-7

Color categories: evidence for the cultural relativity hypothesis. Roberson D, Davidoff J,
.Davies IR, Shapiro LR. Cogn Psychol. 2005 Jun; 50(4):378-411

Davidoff, J. 2001. Language and perceptual categorization. Trends in Cognitive Sciences 17
.5: 383-387

Neurophysiological mechanisms and consciousness. Creutzfeldt OD. Ciba Found Symp. 18
.1979;(69):217-33

Self-recognition, theory-of-mind, and self-awareness: What side are you on? Morin A. 19
.Laterality. 2010 Nov 3:1-17

Opposing effects of attention and consciousness on afterimages. van Boxtel JJ, Tsuchiya 20
.N, Koch C. Proc Natl Acad Sci U S A. 2010 May 11; 107(19):8883-8
The relationship between awareness and attention: evidence from ERP responses. Koivisto
.M, Kainulainen P, Revonsuo A. Neuropsychologia. 2009 Nov; 47(13):2891-9
Neural correlates of temporality: Default mode variability and temporal awareness. Lloyd 21
.D. Conscious Cogn. 2011 Mar 17
Working memory capacity for spoken sentences decreases with adult ageing: recall of 22
fewer but not smaller chunks in older adults. Gilchrist AL, Cowan N, Naveh-Benjamin M.
.Memory. 2008 Oct; 16(7):773-87
Neuroimaging analyses of human working memory. Smith EE, Jonides J. Proc Natl Acad 23
.Sci U S A. 1998 Sep 29; 95(20):12061-8
Working memory capacity for spoken sentences decreases with adult ageing: recall of 24
fewer but not smaller chunks in older adults. Gilchrist AL, Cowan N, Naveh-Benjamin M.
.Memory. 2008 Oct; 16(7):773-87
Linguistically mediated visual search: the critical role of speech rate. Gibson BS, 25
.Eberhard KM, Bryant TA
.Psychon Bull Rev. 2005 Apr; 12(2):276-81
The influence of voice volume, pitch, and speech rate on progressive relaxation training: 26
application of methods from speech pathology and audiology. Knowlton GE, Larkin KT.
.Appl Psychophysiol Biofeedback. 2006 Jun; 31(2):173-85
Synchronized brain activity during rehearsal and short-term memory disruption by 27
irrelevant speech is affected by recall mode. Kopp F, Schröger E, Lipka S. Int J
.Psychophysiol. 2006 Aug; 61(2):188-203
Irrelevant speech effects and statistical learning. Neath I, Guérard K, Jalbert A, Bireta 28
.TJ, Surprenant AM. Q J Exp Psychol (Colchester). 2009 Aug; 62(8):1551-9
Effects of target-masker contextual similarity on the multimasker penalty in a three- 29
talker diotic listening task. Iyer N, Brungart DS, Simpson BD. J Acoust Soc Am. 2010
.Nov; 128(5):2998-10
Cross-modal distraction by background speech: what role for meaning? Marsh JE, Jones 30
.DM. Noise Health. 2010 Oct-Dec; 12(49):210-6
Effects of road traffic noise and irrelevant speech on children's reading and mathematical 31
.performance. Ljung R, Sörqvist P, Hygge S. Noise Health. 2009 Oct-Dec; 11(45):194-8
Mind does really matter: evidence from neuroimaging studies of emotional self- 32
regulation, psychotherapy, and placebo effect. Beauregard M. Prog Neurobiol. 2007 Mar;
.81(4):218-36. Epub 2007 Feb 9
Embodied cognition and beyond: acting and sensing the body. Borghi AM, Cimatti F. 33
.Neuropsychologia. 2010 Feb; 48(3):763-73
Voice: a pathway to consciousness as "social contact to oneself. Bertau MC. Integr Psychol
.Behav Sci. 2008 Mar; 42(1):92-113
The voice of self-control: blocking the inner voice increases impulsive responding. Tullett 34
.AM, Inzlicht M. Acta Psychol (Amst). 2010 Oct; 135(2):252-6
The phenomena of inner experience. Heavey CL, Hurlburt RT. Conscious Cogn. 2008 35
.Sep; 17(3):798-810
.Private speech in adolescents. Kronk CM. Adolescence. 1994 Winter; 29(116):781-804 36

Right hemispheric self-awareness: a critical assessment. Morin A. Conscious Cogn. 2002 37
.Sep; 11(3):396-401
Self-awareness and the left inferior frontal gyrus: inner speech use during self-related 38
processing. Morin A, Michaud J. Brain Res Bull. 2007 Nov 1; 74(6):387-96. Epub 2007 Jul
.5
Having a word with yourself: neural correlates of self-criticism and self-reassurance. 39
Longe O, Maratos FA, Gilbert P, Evans G, Volker F, Rockliff H, Rippon G. Neuroimage.
.2010 Jan 15; 49(2):1849-56
Living with the anorexic voice: a thematic analysis. Tierney S, Fox JR. Psychol 40
.Psychother. 2010 Sep; 83(Pt 3):243-54
Perceptions of self-concept and self-presentation by procrastinators: further evidence. 41
.Ferrari JR, Díaz-Morales JF. Span J Psychol. 2007 May; 10(1):91-6
Dynamic interactions between neural systems underlying different components of verbal 42
.working memory. Gruber O, Müller T, Falkai P. J Neural Transm. 2007; 114(8):1047-50
The effects of mindfulness-based stress reduction therapy on mental health of adults with 43
a chronic medical disease: a meta-analysis. Bohlmeijer E, Prenger R, Taal E, Cuijpers P. J
.Psychosom Res. 2010 Jun; 68(6):539-44
Inner speech as a retrieval aid for task goals: the effects of cue type and articulatory 44
suppression in the random task cuing paradigm. Miyake A, Emerson MJ, Padilla F, Ahn
.JC. Acta Psychol (Amst). 2004 Feb-Mar; 115(2-3):123-42
The phenomena of inner experience. Heavey CL, Hurlburt RT. Conscious Cogn. 2008 45
.Sep; 17(3):798-810
Studying the effects of self-talk on thought content with male adult tennis players. 46
.Latinjak AT, Torregrosa M, Renom J. Percept Mot Skills. 2010 Aug; 111(1):249-60
Effects of instructional and motivational self-talk on the vertical jump. Tod DA, Thatcher R,
.McGuigan M, Thatcher J. J Strength Cond Res. 2009 Jan; 23(1):196-202
The dangers of feeling like a fake. de Vries MF. Harv Bus Rev. 2005 Sep; 83(9):108-16, 47
.159
Interpretation of self-talk and post-lecture affective states of higher education students: a 48
self-determination theory perspective. Oliver EJ, Markland D, Hardy J. Br J Educ
.Psychol. 2010 Jun; 80(Pt 2):307-23
Using self-talk to enhance career satisfaction and performance. White SJ. Am J Health 49
.Syst Pharm. 2008 Mar 15; 65(6):514, 516, 519
Performance effects and subjective disturbance of speech in acoustically different office 50
types--a laboratory experiment. Haka M, Haapakangas A, Keränen J, Hakala J,
.Keskinen E, Hongisto V. Indoor Air. 2009 Dec; 19(6):454-67
Neural activity when people solve verbal problems with insight. Jung-Beeman M, Bowden 51
EM, Haberman J, Frymiare JL, Arambel-Liu S, Greenblatt R, Reber PJ, Kounios J.
.PLoS Biol. 2004 Apr; 2(4):E97
Aha!": The neural correlates of verbal insight solutions. Aziz-Zadeh L, Kaplan JT," 52
.Iacoboni M. Hum Brain Mapp. 2009 Mar; 30(3):908-16
Neural correlates of the 'Aha! reaction'. Luo J, Niki K, Phillips S. Neuroreport. 2004 Sep 15;
.15(13):2013-7
From alpha to gamma: electrophysiological correlates of meditation-related states of 53
.consciousness. Fell J, Axmacher N, Haupt S. Med Hypotheses. 2010 Aug; 75(2):218-24

Coherence in consciousness: paralimbic gamma synchrony of self-reference links 54
conscious experiences. Lou HC, Gross J, Biermann-Ruben K, Kjaer TW, Schnitzler A.
.Hum Brain Mapp. 2010 Feb; 31(2):185-92

Listening to the sound of silence: disfluent silent pauses in speech have consequences for 55
listeners. MacGregor LJ, Corley M, Donaldson DI. Neuropsychologia. 2010 Dec;
.48(14):3982-92. Epub 2010 Oct 13

Neural activity in speech-sensitive auditory cortex during silence. Hunter MD, Eickhoff 56
SB, Miller TW, Farrow TF, Wilkinson ID, Woodruff PW. Proc Natl Acad Sci U S A. 2006
.Jan 3; 103(1):189-94

The predicting brain: unconscious repetition, conscious reflection and therapeutic change. 57
.Pally R. Int J Psychoanal. 2007 Aug; 88(Pt 4):861-81

Brain, conscious experience and the observing self. Baars BJ, Ramsøy TZ, Laureys S. 58
.Trends Neurosci. 2003 Dec; 26(12):671-5

Self-rumination, self-reflection, and depression: self-rumination counteracts the adaptive 59
.effect of self-reflection. Takano K, Tanno Y. Behav Res Ther. 2009 Mar; 47(3):260-4

Insight, rumination, and self-reflection as predictors of well-being. Harrington R, 60
.Loffredo DA. J Psychol. 2011 Jan-Feb; 145(1):39-57

Measuring mindfulness: pilot studies with the Swedish versions of the Mindful Attention 61
Awareness Scale and the Kentucky Inventory of Mindfulness Skills. Hansen E, Lundh
.LG, Homman A, Wångby-Lundh M. Cogn Behav Ther. 2009; 38(1):2-15

Watching my mind unfold versus yours: an fMRI study using a novel camera technology 62
to examine neural differences in self-projection of self versus other perspectives. St
Jacques PL, Conway MA, Lowder MW, Cabeza R. J Cogn Neurosci. 2011 Jun;
.23(6):1275-84

الفصل الخامس: لغة التعاون

Rules of social exchange: game theory, individual differences and psychopathology. 1
Wischniewski J, Windmann S, Juckel G, Brüne M. Neurosci Biobehav Rev. 2009 Mar;
.33(3):305-13

Long-term social bonds promote cooperation in the iterated Prisoner's Dilemma. St-Pierre 2
A, Larose K, Dubois F. Proc Biol Sci. 2009 Dec 7; 276(1676):4223-8

Cooperation within and among species. Sachs JL. J Evol Biol. 2006 Sep; 19(5):1415-8; 3
.discussion 1426-36

From quorum to cooperation: lessons from bacterial sociality for evolutionary theory. 4
.Lyon P. Stud Hist Philos Biol Biomed Sci. 2007 Dec; 38(4):820-33

Behavioural and community ecology of plants that cry for help. Dicke M. Plant Cell 5
.Environ. 2009 Jun; 32(6):654-65

The evolutionary context for herbivore-induced plant volatiles: beyond the 'cry for help'. 6
.Dicke M, Baldwin IT. Trends Plant Sci. 2010 Mar; 15(3):167-75. Epub 2010 Jan 4

Recent advances and emerging trends in plant hormone signalling. Santner A, Estelle M. 7
.Nature. 2009 Jun 25; 459(7250):1071-8

New evidence for a multi-functional role of herbivore-induced plant volatiles in defense 8
against herbivores. Rodriguez-Saona CR, Frost CJ. Plant Signal Behav. 2010 Jan; 5(1):58-
.60

Playing charades in the fMRI: are mirror and/or mentalizing areas involved in gestural 9
communication? Schippers MB, Gazzola V, Goebel R, Keysers C. PLoS One. 2009 Aug
.27; 4(8):e6801

Cooperation of different neuronal systems during hand sign recognition. Nakamura A, 10
Maess B, Knösche TR, Gunter TC, Bach P, Friederici AD. Neuroimage. 2004 Sep;
.23(1):25-34

When your errors make me lose or win: event-related potentials to observed errors of 11
cooperators and competitors. Koban L, Pourtois G, Vocat R, Vuilleumier P. Soc Neurosci.
.2010; 5(4):360-74

Mirror neuron system involvement in empathy: A critical look at the evidence. Baird AD, 12
.Scheffer IE, Wilson SJ. Soc Neurosci. 2011 Jan 10:1-9

Sociophysiology: basic processes of empathy]. Haker H, Schimansky J, Rössler W.] 13
.Neuropsychiatr. 2010; 24(3):151-60

Neural activity predicts attitude change in cognitive dissonance. van Veen V, Krug MK, 14
.Schooler JW, Carter CS. Nat Neurosci. 2009 Nov; 12(11):1469-74

The neural basis of rationalization: cognitive dissonance reduction during decision- 15
making. Jarcho JM, Berkman ET, Lieberman MD. Soc Cogn Affect Neurosci. 2011 Sep;
.6(4):460-7

Speaker-listener neural coupling underlies successful communication. Stephens GJ, 16
.Silbert LJ, Hasson U. Proc Natl Acad Sci U S A. 2010 Aug 10; 107(32):14425-30

Effects of Language Intensity Similarity on Perceptions of Credibility Relational 17
Attributions, and Persuasion. Aune RK, Kikuchi T. Journal of Language and Social
.Psychology 1993 12: 224

Language style matching predicts relationship initiation and stability. Ireland ME, 18
Slatcher RB, Eastwick PW, Scissors LE, Finkel EJ, Pennebaker JW. Psychol Sci. 2011
.Jan 1; 22(1):39-44

Chartrand, T. L. & van Baaren, R. (2009). Human Mimicry. Advances in Experimental 19
Social Psychology 2009 41, 219-274
.(Shockley, Richardson, & Dale, 2009

Where is the love? The social aspects of mimicry. van Baaren R, Janssen L, Chartrand 20
.TL, Dijksterhuis A. Philos Trans R Soc Lond B Biol Sci. 2009 Aug 27; 364(1528):2381-9

Using nonconscious behavioral mimicry to create affiliation and rapport. Lakin JL, 21
.Chartrand TL. Psychol Sci. 2003 Jul; 14(4):334-9

Mimicry for money: Behavioral consequences of imitation. Van Baaren RB, Holland RW. 22
.Steenaert, B, van Knippenberg, A. J. Exp Soc Psych. 2003:39, 393-398

Linguistic style matching and negotiation outcome. Taylor PJ, Thomas S. Negotiation and 23
.Conflict Management Research 2008, 1, 263-281

The power of simulation: imagining one's own and other's behavior. Decety J, Grèzes J. 24
.Brain Res. 2006 Mar 24; 1079(1):4-14

Impact of interactivity on identification with characters in fiction]. Soto-Sanfiel MT,] 25
.Aymerich-Franch L, Ribes Guàrdia FX. Psicothema. 2010 Nov; 22(4):822-7

The neural substrates of cognitive empathy. Preston SD, Bechara A, Damasio H, 26
.Grabowski TJ, Stansfield RB, Mehta S, Damasio AR. Soc Neurosci. 2007; 2(3-4):254-75
Social Neuroscience: Mirror Neurons Recorded in Humans. Keysers C, Gazzola V. 27
.Current Biology-27 April 2010 Apr 8(8):353-354
The effect of empathy on accuracy of behavior prediction in social exchange situation. 28
.Tanida S, Yamagishi T. Shinrigaku Kenkyu. 2004 Feb; 74(6):512-20
Psychophysiology of neural, cognitive and affective integration: fMRI and autonomic 29
.indicants. Critchley HD. Int J Psychophysiol. 2009 Aug; 73(2):88-94
Evolved altruism, strong reciprocity, and perception of risk. Tucker WT, Ferson S. Ann N 30
.Y Acad Sci. 2008 Apr; 1128:111-20
Evolution of cooperation and altruistic punishment when retaliation is possible. Janssen 31
.MA, Bushman C
.J Theor Biol. 2008 Oct 7; 254(3):541-5
Am “I” more important than “we”? Couples’ word use in instant messages. Slatcher RB, 32
.Vazire S, Pennebaker JW. Personal Relationships, 15 (2008), 407–424
Loving-kindness meditation increases social connectedness. Hutcherson CA, Seppala EM, 33
.Gross JJ. Emotion. 2008 Oct; 8(5):720-4
Social neuroscience, empathy, brain integration, and neurodevelopmental disorders. Harris
.JC. Physiol Behav. 2003 Aug; 79(3):525-31
Winners don't punish. Dreber A, Rand DG, Fudenberg D, Nowak MA. Nature. 2008 Mar 34
.20; 452(7185):348-51
Skills Development for Conflict Transformation: A training manual on understanding“ 35
conflict, negotiation and mediation.” United Nations Conflict Management Project.
http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan001363.pdf
Partner choice creates competitive altruism in humans. Barclay P, Willer R. Proc Biol 36
.Sci. 2007 Mar 7; 274(1610):749-53

الفصل السادس: لغة الثقة

Common neural mechanisms for the evaluation of facial trustworthiness and emotional [1]
expressions as revealed by behavioral adaptation. Engell AD, Todorov A, Haxby JV.
.Perception. 2010; 39(7):931-41

Eyes are on us, but nobody cares: are eye cues relevant for strong reciprocity? Fehr E, [2]
.Schneider F. Proc Biol Sci. 2010 May 7; 277(1686):1315-23

Evaluating faces on trustworthiness: an extension of systems for recognition of emotions [3]
signaling approach/avoidance behaviors. Todorov A. Ann N Y Acad Sci. 2008 Mar;
.1124:208-24

Cues of being watched enhance cooperation in a real-world setting. Bateson M, Nettle D, [4]
.Roberts G. Biol Lett. 2006 Sep 22; 2(3):412-4

Press release, Newcastle University. 'Big Brother' eyes inspire police crime crackdown [5]
.campaign. September 6, 2006

BBC News. December 8, 2005. [6]
http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/england/derbyshire/4511674.stm

7 Effects of anonymity on antisocial behavior committed by individuals. Nogami T, Takai J. Psychol Rep. 2008 Feb; 102(1):119-30.

8 Neural bases of eye and gaze processing: the core of social cognition. Itier RJ, Batty M. Neurosci Biobehav Rev. 2009 Jun; 33(6):843-63.

9 "Did you call me?" 5-month-old infants own name guides their attention. Parise E, Friederici AD, Striano T. PLoS One. 2010 Dec 3; 5(12):e14208.

10 Facing the gaze of others. George N, Conty L. Neurophysiol Clin. 2008 Jun; 38(3):197-207.

11 Seeing direct and averted gaze activates the approach-avoidance motivational brain systems. Hietanen JK, Leppänen JM, Peltola MJ, Linna-Aho K, Ruuhiala HJ. Neuropsychologia. 2008; 46(9):2423-30.

12 Tell-tale eyes: children's attribution of gaze aversion as a lying cue. Einav S, Hood BM. Dev Psychol. 2008 Nov; 44(6):1655-67.

13 Fear and avoidance of eye contact in social anxiety disorder. Schneier FR, Rodebaugh TL, Blanco C, Lewin H, Liebowitz MR. Compr Psychiatry. 2011 Jan-Feb; 52(1):81-7.

14 Cultural display rules drive eye gaze during thinking. McCarthy A, Lee K, Itakura S, Muir DW. J Cross Cult Psychol. 2006 Nov; 37(6):717-722.

15 Ekman P. Emotions Revealed. Henry Holt and Company, 2007.

16 If you want to train yourself to read facial expressions more accurately, read his book, Emotions Revealed, and visit his website where you can take an online training course for recognizing microexpressions that occur in less than a second. The training is used by therapists, law enforcement officers, business managers, and salespeople because it helps them to communicate more effectively with others.: http://www.paulekman.com. The television series, "Lie to Me," is based on Ekman's work.

17 Is eye to eye contact really threatening and avoided in social anxiety?--An eye-tracking and psychophysiology study. Wieser MJ, Pauli P, Alpers GW, Mühlberger A. J Anxiety Disord. 2009 Jan; 23(1):93-103.

18 Amygdala activation predicts gaze toward fearful eyes. Gamer M, Büchel C. J Neurosci. 2009 Jul 15; 29(28):9123-6.

19 Brain response to a humanoid robot in areas implicated in the perception of human emotional gestures. Chaminade T, Zecca M, Blakemore SJ, Takanishi A, Frith CD, Micera S, Dario P, Rizzolatti G, Gallese V, Umiltà MA. PLoS One. 2010 Jul 21; 5(7):e11577.

20 Used with permission: Fardad Faridi, Polly Guggenheim, Personal Robots Group, Center of Future Storytelling, M.I.T. Media Lab.

21 The Duchenne smile: emotional expression and brain physiology. II. Ekman P, Davidson RJ, Friesen WV. J Pers Soc Psychol. 1990 Feb; 58(2):342-53.

22 What makes Mona Lisa smile? Kontsevich LL, Tyler CW. Vision Res. 2004; 44(13):1493-8.

23 Facial and emotional reactions to Duchenne and non-Duchenne smiles. Surakka V, Hietanen JK. Int J Psychophysiol. 1998 Jun; 29(1):23-33.

24 Duchenne smile, emotional experience, and autonomic reactivity: a test of the facial feedback hypothesis. Soussignan R. Emotion. 2002 Mar; 2(1):52-74.

Why are smiles contagious? An fMRI study of the interaction between perception of facial 25
affect and facial movements. Wild B, Erb M, Eyb M, Bartels M, Grodd W. Psychiatry
.Res. 2003 May 1; 123(1):17-36

What's in a "smile?" Intra-operative observations of contralateral smiles induced by deep 26
brain stimulation. Okun MS, Bowers D, Springer U, Shapira NA, Malone D, Rezai AR,
Nuttin B, Heilman KM, Morecraft RJ, Rasmussen SA, Greenberg BD, Foote KD,
.Goodman WK. Neurocase. 2004 Aug; 10(4):271-9

What's in a smile? Maternal brain responses to infant facial cues. Strathearn L, Li J, 27
.Fonagy P, Montague PR. Pediatrics. 2008 Jul; 122(1):40-51

Anticipatory smiling: linking early affective communication and social outcome. Parlade 28
MV, Messinger DS, Delgado CE, Kaiser MY, Van Hecke AV, Mundy PC. Infant Behav
.Dev. 2009 Jan; 32(1):33-43

Smile production in older infants: the importance of a social recipient for the facial signal. 29
.Jones SS, Raag T. Child Dev. 1989 Aug; 60(4):811-8

Love hurts: an fMRI study. Cheng Y, Chen C, Lin CP, Chou KH, Decety J. Neuroimage. 30
.2010 Jun; 51(2):923-9

What's in a smile? Maternal brain responses to infant facial cues. Strathearn L, Li J, 31
.Fonagy P, Montague PR. Pediatrics. 2008 Jul; 122(1):40-51

Regulation of the neural circuitry of emotion by compassion meditation: effects of meditative
expertise. Lutz A, Brefczynski-Lewis J, Johnstone T, Davidson RJ. PLoS One. 2008 Mar
.26; 3(3):e1897

الفصل السابع: القيم الداخلية: أساس العيش الواعي

Affirmation of personal values buffers neuroendocrine and psychological stress responses. 1
Creswell JD, Welch WT, Taylor SE, Sherman DK, Gruenewald TL, Mann T. Psychol Sci.
.2005 Nov; 16(11):846-51

Do messages about health risks threaten the self? Increasing the acceptance of threatening 2
health messages via self-affirmation. Sherman DK, Nelson LD, Steele CM. Personality Soc
.Psych Bulleton. 2000: 26, 1046–1058

The cessation of rumination through self-affirmation. Koole SL, Smeets, K, van
.Knippenberg A, Dijksterhuis A. J Personality Soc Psych. 1999: 77, 111–125

Personal values and pain tolerance: does a values intervention add to acceptance? 3
.Branstetter-Rost A, Cushing C, Douleh T. J Pain. 2009 Aug; 10(8):887-92

.Getting value from value. Kanter RM. Harv Bus Rev (blog). 2010 Jun 14 4

.Getting value from value. Kanter RM. Harv Bus Rev (blog). 2010 Jun 14 5

Food choice motives and bread liking of consumers embracing hedonistic and traditional 6
values. Pohjanheimo T, Paasovaara R, Luomala H, Sandell M. Appetite. 2010 Feb;
.54(1):170-80

Absolute versus relative values: effects on medical decisions and personality of patients and 7
.physicians. Neumann JK, Olive KE, McVeigh SD. South Med J. 1999 Sep; 92(9):871-6

Genetic and environmental influences on girls' and boys' gender-typed and gender-neutral 8
.values. Knafo A, Spinath FM. Dev Psychol. 2011 May; 47(3):726-31

Phenotypic, genetic, and environmental properties of the portrait values questionnaire. Schermer JA, Feather NT, Zhu G, Martin NG. Twin Res Hum Genet. 2008 Oct; .11(5):531-7

The significance of task significance: Job performance effects, relational mechanisms, and [9] .boundary conditions. Grant AM. J Appl Psychol. 2008 Jan; 93(1):108-24

Personal values as a mediator between parent and peer expectations and adolescent .behaviors. Padilla-Walker LM, Carlo G. J Fam Psychol. 2007 Sep; 21(3):538-41

Social Orientation: Problem Behavior and Motivations Toward Interpersonal Problem Solving Among High Risk Adolescents. Kuperminc GP, Allen JP. J Youth Adolesc. 2001 .Oct; 30(5):597-622

Neural basis of individualistic and collectivistic views of self. Chiao JY, Harada T, 10 Komeda H, Li Z, Mano Y, Saito D, Parrish TB, Sadato N, Iidaka T. Hum Brain Mapp. .2009 Sep; 30(9):2813-20

Cultural influences on neural substrates of attentional control. Hedden T, Ketay S, Aron 11 .A, Markus HR, Gabrieli JD. Psychol Sci. 2008 Jan; 19(1):12-7

High income improves evaluation of life but not emotional well-being. Kahneman D, 12 .Deaton A. Proc Natl Acad Sci U S A. 2010 Sep 21; 107(38):16489-93

Wealth and happiness across the world: material prosperity predicts life evaluation, 13 whereas psychosocial prosperity predicts positive feeling. Diener E, Ng W, Harter J, .Arora R. J Pers Soc Psychol. 2010 Jul; 99(1):52-61

Money giveth, money taketh away: the dual effect of wealth on happiness. Quoidbach J, 14 .Dunn EW, Petrides KV, Mikolajczak M. Psychol Sci. 2010 Jun; 21(6):759-63

Near death experiences, cognitive function and psychological outcomes of surviving 15 cardiac arrest. Parnia S, Spearpoint K, Fenwick PB. Resuscitation. 2007 Aug; 74(2):215-.21

Greed, death, and values: from terror management to transcendence management theory. 16 Cozzolino PJ, Staples AD, Meyers LS, Samboceti J. Pers Soc Psychol Bull. 2004 Mar; .30(3):278-92

.Nurses' professional and personal values. Rassin M. Nurs Ethics. 2008 Sep; 15(5):614-30 17

Burnout and nurses' personal and professional values. Altun I. Nurs Ethics. 2002 May; 18 .9(3):269-78

Demands, values, and burnout: relevance for physicians. Leiter MP, Frank E, Matheson 19 .TJ. Can Fam Physician. 2009 Dec; 55(12):1224-1225, 1225.e1-6

Nursing values and a changing nurse workforce: values, age, and job stages. McNeese- 20 .Smith DK, Crook M. J Nurs Adm. 2003 May; 33(5):260-70

.The power of values. Levin RP. J Am Dent Assoc. 2003 Nov; 134(11):1520-1 21

Spirituality in Higher Education; A National Study of College Students’ Search for 22 .Meaning and Purpose. http://www.spirituality.ucla.edu

الفصل الثامن: 12 خطوة نحو المودة والتعاون والثقة

Stress overload: a new diagnosis. Lunney M. Int J Nurs Terminol Classif. 2006 Oct-Dec; [1] .17(4):165-75

2 Short-term meditation training improves attention and self-regulation. Tang YY, Ma Y, Wang J, Fan Y, Feng S, Lu Q, Yu Q, Sui D, Rothbart MK, Fan M, Posner MI. Proc Natl Acad Sci U S A. 2007 Oct 23; 104(43):17152-6.

3 An investigation of brain processes supporting meditation. Baerentsen KB, Stødkilde-Jørgensen H, Sommerlund B, Hartmann T, Damsgaard-Madsen J, Fosnaes M, Green AC. Cogn Process. 2010 Feb; 11(1):57-84.

4 Exploring Co-Meditation as a Means of Reducing Anxiety and Facilitating Relaxation in a Nursing School Setting. Malinski VM, Todaro-Franceschi V. J Holist Nurs. 2011 Feb 28.

5 Tolle E. Gateways to now. Simon and Schuster Audio, 2003.

6 Object-based attention: shifting or uncertainty? Drummond L, Shomstein S. Atten Percept Psychophys. 2010 Oct; 72(7):1743-55.

7 "Thinking about not-thinking": neural correlates of conceptual processing during Zen meditation. Pagnoni G, Cekic M, Guo Y. PLoS One. 2008 Sep 3; 3(9):e3083.

8 Age effects on gray matter volume and attentional performance in Zen meditation. Pagnoni G, Cekic M. Neurobiol Aging. 2007 Oct; 28(10):1623-7.

9 Fredrickson B. Positivity. Three Rivers Press, 2009.

10 Losada, M. & Heaphy, E. (2004). The role of positivity and connectivity in the performance of business teams: A nonlinear dynamics model. Losada M, Heaphy E. Am Behav Scientist. 2004 47 (6):740–765.

11 Gottman J. What Predicts Divorce?: The Relationship Between Marital Processes and Marital Outcomes. Psychology Press, 1993.

12 Optimal and normal affect balance in psychotherapy of major depression: Evaluation of the balanced states of mind model. Schwartz RM, Reynolds CF, Thase ME, Frank E, Fasiczka, AL, Haaga, David AF. Behav Cogn Psychother. 2002 Oct; 30(4):439-450.

13 Patient-provider communication and low-income adults: age, race, literacy, and optimism predict communication satisfaction. Jensen JD, King AJ, Guntzviller LM, Davis LA. Patient Educ Couns. 2010 Apr; 79(1):30-5.

14 Seeing future success: does imagery perspective influence achievement motivation? Vasquez NA, Buehler R. Pers Soc Psychol Bull. 2007 Oct; 33(10):1392-405.

15 Mental Imagery and Emotion in Treatment across Disorders: Using the Example of Depression. Holmes EA, Lang TJ, Deeprose C. Cogn Behav Ther. 2009 Aug 20:1.

16 Positive interpretation training: effects of mental imagery versus verbal training on positive mood. Holmes EA, Mathews A, Dalgleish T, Mackintosh B. Behav Ther. 2006 Sep; 37(3):237-47.

17 Mental imagery as an emotional amplifier: application to bipolar disorder. Holmes EA, Geddes JR, Colom F, Goodwin GM. Behav Res Ther. 2008 Dec; 46(12):1251-8.

18 Giving off a rosy glow: the manipulation of an optimistic orientation. Fosnaugh J, Geers AL, Wellman JA. J Soc Psychol. 2009 Jun; 149(3):349-64.

19 Treatment of childhood memories: theory and practice. Arntz A, Weertman A. Behav Res Ther. 1999 Aug; 37(8):715-40.

20 Seligman, M. Learned Optimism. Second edition, 1997.

Enhancing well-being and alleviating depressive symptoms with positive psychology 21
interventions: a practice-friendly meta-analysis. Sin NL, Lyubomirsky S. J Clin Psychol.
.2009 May; 65(5):467-87

Deviance among young italians: investigating the predictive strength of value systems. 22
.Froggio G, Lori M. Int J Offender Ther Comp Criminol. 2010 Aug; 54(4):581-96

Facial expressions, their communicatory functions and neuro-cognitive substrates. Blair 23
.RJ. Philos Trans R Soc Lond B Biol Sci. 2003 Mar 29; 358(1431):561-72

Sonnby-Borgström M. [The facial expression says more than words. Is emotional 24
"contagion" via facial expression the first step toward empathy?] Lakartidningen. 2002
.Mar 27; 99(13):1438-42

Effectiveness of training in negative thought reduction and positive thought increment in 25
.reducing thought-produced distress

.Nöth W. Handbook of Semiotics. Indiana University Press, 1990 26

The lived experience of contentment: a study using the Parse research method. Parse RR. 27
.Nurs Sci Q. 2001 Oct; 14(4):330-8

The eye contact effect: mechanisms and development. Senju A, Johnson MH. Trends 28
.Cogn Sci. 2009 Mar; 13(3):127-34

Oxytocin enhances amygdala-dependent, socially reinforced learning and emotional 29
empathy in humans. Hurlemann R, Patin A, Onur OA, Cohen MX, Baumgartner T,
Metzler S, Dziobek I, Gallinat J, Wagner M, Maier W, Kendrick KM. J Neurosci. 2010
.Apr 7; 30(14):4999-5007

Intranasal oxytocin increases positive communication and reduces cortisol levels during
couple conflict. Ditzen B, Schaer M, Gabriel B, Bodenmann G, Ehlert U, Heinrichs M.
.Biol Psychiatry. 2009 May 1; 65(9):728-31

.Become versed in reading faces. Ekman P. Entrepreneur, March 26, 2009 30

Self-objectification and compliment type: Effects on negative mood. Fea CJ, Brannon LA. 31
.Body Image. 2006 Jun; 3(2):183-8

http://www.mayoclinic.com/health/how-to-be-happy/MY01357 32

I've heard wonderful things about you': how patients compliment surgeons. Hudak PL,' 33
.Gill VT, Aguinaldo JP, Clark S, Frankel R. Sociol Health Illn. 2010 Jul; 32(5):777-97

Facial and vocal expressions of emotion. Russell JA, Bachorowski JA, Fernandez-Dols 34
.JM. Annu Rev Psychol. 2003; 54:329-49

Worth a thousand words": absolute and relative decoding of nonlinguistic affect" 35
vocalizations. Hawk ST, van Kleef GA, Fischer AH, van der Schalk J. Emotion. 2009 Jun;
.9(3):293-305

Perceptual cues in nonverbal vocal expressions of emotion. Sauter DA, Eisner F, Calder 36
.AJ, Scott SK. Q J Exp Psychol (Colchester). 2010 Nov; 63(11):2251-72

Mapping emotions into acoustic space: the role of voice production. Patel S, Scherer KR, 37
.Björkner E, Sundberg J. Biol Psychol. 2011 Apr; 87(1):93-8

Voice analysis during bad news discussion in oncology: reduced pitch, decreased speaking 38
rate, and nonverbal communication of empathy. McHenry M, Parker PA, Baile WF,
.Lenzi R. Support Care Cancer. 2011 May 15

Components of placebo effect: randomised controlled trial in patients with irritable bowel 39
syndrome. Kaptchuk TJ, Kelley JM, Conboy LA, Davis RB, Kerr CE, Jacobson EE,

Kirsch I, Schyner RN, Nam BH, Nguyen LT, Park M, Rivers AL, McManus C, Kokkotou
.E, Drossman DA, Goldman P, Lembo AJ. BMJ. 2008 May 3; 336(7651):999-1003
Leadership ● Communication? The Relations of Leaders' Communication Styles with 40
Leadership Styles, Knowledge Sharing and Leadership Outcomes. de Vries RE, Bakker-
.Pieper A, Oostenveld W. J Bus Psychol. 2010 Sep; 25(3):367-380
It's Not What You Say, But How You Say it": A Reciprocal Temporo-frontal Network for" 41
Affective Prosody. Leitman DI, Wolf DH, Ragland JD, Laukka P, Loughead J, Valdez JN,
.Javitt DC, Turetsky BI, Gur RC. Front Hum Neurosci. 2010 Feb 26; 4:19
Use of affective prosody by young and older adults. Dupuis K, Pichora-Fuller MK. 42
.Psychol Aging. 2010 Mar; 25(1):16-29
Responses of single neurons in monkey amygdala to facial and vocal emotions. Kuraoka 43
.K, Nakamura K. J Neurophysiol. 2007 Feb; 97(2):1379-87
Comprehension of speeded discourse by younger and older listeners. Gordon MS, 44
.Daneman M, Schneider BA
.Exp Aging Res. 2009 Jul-Sep; 35(3):277-96
Celerity and cajolery: rapid speech may promote or inhibit persuasion through its impact 45
on message elaboration. Smith SM, Shaffer, DR. Pers Soc Psychol Bull. 1991 Dec;
.17(6):663-669
The effect of rate control on speech rate and intelligibility of dysarthric speech. Van 46
Nuffelen G, De Bodt M, Wuyts F, Van de Heyning P. Folia Phoniatr Logop. 2009;
.61(2):69-75
Influences of rate, length, and complexity on speech disfluency in a single-speech sample in
preschool children who stutter. Sawyer J, Chon H, Ambrose NG. J Fluency Disord. 2008
.Sep; 33(3):220-40
The influence of speech rate stereotypes and rate similarity or listeners' evaluations of 47
speakers. Street RL, Brady RM, Putman WB. J Language Soc Psychol. 1983 Mar(2): 37-
.56
Are fast talkers more persuasive? Dean J. Psyblog: http://www.spring.org.uk/2010/11/are- 48
.fast-talkers-more-persuasive.php
Influence of mothers' slower speech on their children's speech rate. Guitar B, 49
.Marchinkoski L. J Speech Lang Hear Res. 2001 Aug; 44(4):853-61
Voices of fear and anxiety and sadness and depression: the effects of speech rate and 50
loudness on fear and anxiety and sadness and depression. Siegman AW, Boyle S. J
.Abnorm Psychol. 1993 Aug; 102(3):430-7
The angry voice: its effects on the experience of anger and cardiovascular reactivity.
.Siegman AW, Anderson RA, Berger T. Psychosom Med. 1990 Nov-Dec; 52(6):631-43
Feeling Listened To: A Lived Experience of Humanbecoming. Kagan PN. Nurs Sci Q 51
.January 2008 21: 59-67
Feeling understood: a melody of human becoming. Jonas-Simpson CM. Nurs Sci Q. 2001
.Jul; 14(3):222-30
What is the relationship between phonological short-term memory and speech 52
.processing? Jacquemot C, Scott SK. Trends Cogn Sci. 2006 Nov; 10(11):480-6
Soliciting the patient's agenda: have we improved? Marvel MK, Epstein RM, Flowers K, 53
.Beckman HB. JAMA. 1999 Jan 20; 281(3):283-7

الفصل التاسع: التواصل التعاطفي: إعادة تدريب دماغك الاجتماعي

1 Journaling about stressful events: effects of cognitive processing and emotional expression. Ullrich PM, Lutgendorf SK. Ann Behav Med. 2002 Summer; 24(3):244-50.
The effects of journaling for women with newly diagnosed breast cancer. Smith S, Anderson-Hanley C, Langrock A, Compas B. Psychooncology. 2005 Dec; 14(12):1075-82.

2 Moderators of cardiovascular reactivity to speech: discourse production and group variations in blood pressure and pulse rate. Tardy CH, Allen MT. Int J Psychophysiol. 1998 Aug; 29(3):247-54.

الفصل العاشر: التواصل التعاطفي مع أحبائنا

1 Trust, variability in relationship evaluations, and relationship processes. Campbell L, Simpson JA, Boldry JG, Rubin H. J Pers Soc Psychol. 2010 Jul; 99(1):14-31.

2 Perceptions of conflict and support in romantic relationships: the role of attachment anxiety. Campbell L, Simpson JA, Boldry J, Kashy DA. J Pers Soc Psychol. 2005 Mar; 88(3):510-31.

3 Calibrating the sociometer: the relational contingencies of self-esteem. Murray SL, Griffin DW, Rose P, Bellavia GM. J Pers Soc Psychol. 2003 Jul; 85(1):63-84.

4 Risk assessment as an evolved threat detection and analysis process. Blanchard DC, Griebel G, Pobbe R, Blanchard RJ. Neurosci Biobehav Rev. 2011 Mar; 35(4):991-8.
Mirror neurons, procedural learning, and the positive new experience: a developmental systems self psychology approach. Wolf NS, Gales M, Shane E, Shane M. J Am Acad Psychoanal. 2000 Fall; 28(3):409-30.

5 Neural activity to a partner's facial expression predicts self-regulation after conflict. Hooker CI, Gyurak A, Verosky SC, Miyakawa A, Ayduk O. Biol Psychiatry. 2010 Mar 1; 67(5):406-13.

6 Older spouses' cortisol responses to marital conflict: associations with demand/withdraw communication patterns. Heffner KL, Loving TJ, Kiecolt-Glaser JK, Himawan LK, Glaser R, Malarkey WB. J Behav Med. 2006 Aug; 29(4):317-25.

7 Conflict and collaboration in middle-aged and older couples: II. Cardiovascular reactivity during marital interaction. Smith TW, Uchino BN, Berg CA, Florsheim P, Pearce G, Hawkins M, Henry NJ, Beveridge RM, Skinner MA, Ko KJ, Olsen-Cerny C. Psychol Aging. 2009 Jun; 24(2):274-86.

8 Hostile marital interactions, proinflammatory cytokine production, and wound healing. Kiecolt-Glaser JK, Loving TJ, Stowell JR, Malarkey WB, Lemeshow S, Dickinson SL, Glaser R. Arch Gen Psychiatry. 2005 Dec; 62(12):1377-84.

9 Marital behavior, oxytocin, vasopressin, and wound healing. Gouin JP, Carter CS, Pournajafi-Nazarloo H, Glaser R, Malarkey WB, Loving TJ, Stowell J, Kiecolt-Glaser JK. Psychoneuroendocrinology. 2010 Aug; 35(7):1082-90.

10 The role of mindfulness in romantic relationship satisfaction and responses to relationship stress. Barnes S, Brown KW, Krusemark E, Campbell WK, Rogge RD. J

.Marital Fam Ther. 2007 Oct; 33(4):482-500
Resolving unfinished business: relating process to outcome. Greenberg LS, Malcolm W. J 11
.Consult Clin Psychol. 2002 Apr; 70(2):406-16
Resolving "unfinished business": efficacy of experiential therapy using empty-chair 12
.dialogue. Paivio SC, Greenberg LS. J Consult Clin Psychol. 1995 Jun; 63(3):419-25
.Hanh T. Present Moment, Wonderful Moment. Parallax, 1990 13
How do I love thee? Let me count the words: the social effects of expressive writing. 14
.Slatcher RB, Pennebaker JW. Psychol Sci. 2006 Aug; 17(8):660-4
Cognitive word use during marital conflict and increases in proinflammatory cytokines. 15
Graham JE, Glaser R, Loving TJ, Malarkey WB, Stowell JR, Kiecolt-Glaser JK. Health
.Psychol. 2009 Sep; 28(5):621-30
The autonomic phenotype of rumination. Ottaviani C, Shapiro D, Davydov DM, 16
,Goldstein IB, Mills PJ. Int J Psychophysiol. 2009 Jun; 72(3):267-75
Impulsivity and schemas for a hostile world: postdictors of violent behaviour. James M, 17
.Seager JA. Int J Offender Ther Comp Criminol. 2006 Feb; 50(1):47-56
Explication of interspousal criticality bias. Peterson KM, Smith DA, Windle CR. Behav 18
.Res Ther. 2009 Jun; 47(6):478-86
Overperception of spousal criticism in dysphoria and marital discord. Smith DA, 19
.Peterson KM. Behav Ther. 2008 Sep; 39(3):300-12
Marital satisfaction, depression, and attributions: a longitudinal analysis. Fincham FD, 20
.Bradbury TN. J Pers Soc Psychol. 1993 Mar; 64(3):442-52
Expressed emotion, perceived criticism and 10-year outcome of depression. Kronmüller 21
KT, Backenstrass M, Victor D, Postelnicu I, Schenkenbach C, Joest K, Fiedler P, Mundt
.C. Psychiatry Res. 2008 May 30; 159(1-2):50-5
To what does perceived criticism refer? Constructive, destructive, and general criticism. 22
.Peterson KM, Smith DA. J Fam Psychol. 2010 Feb; 24(1):97-100
Attachment style, excessive reassurance seeking, relationship processes, and depression. 23
.Shaver PR, Schachner DA, Mikulincer M. Pers Soc Psychol Bull. 2005 Mar; 31(3):343-59
Evolving knowledge of sex differences in brain structure, function, and chemistry. 24
.Cosgrove KP, Mazure CM, Staley JK. Biol Psychiatry. 2007 Oct 15; 62(8):847-55
Gender differences in cognitive functions]. Weiss EM, Deisenhammer EA, Hinterhuber H,]
.Marksteiner J. Fortschr Neurol Psychiatr. 2005 Oct; 73(10):587-95
No gender differences in brain activation during the N-back task: an fMRI study in 25
healthy individuals. Schmidt H, Jogia J, Fast K, Christodoulou T, Haldane M, Kumari V,
.Frangou S. Hum Brain Mapp. 2009 Nov; 30(11):3609-15
On sex/gender related similarities and differences in fMRI language research. Kaiser A,
.Haller S, Schmitz S, Nitsch C. Brain Res Rev. 2009 Oct; 61(2):49-59
On sex/gender related similarities and differences in fMRI language research. Kaiser A,
.Haller S, Schmitz S, Nitsch C. Brain Res Rev. 2009 Oct; 61(2):49-59. Epub 2009 May 4
.Helmuth l. Top 10 Myths About the Brain. Smithsonian.com, May 20, 2011 26

الفصل الحادي عشر: التواصل التعاطفي في مكان العمل

Face value: amygdala response reflects the validity of first impressions. Rule NO, Moran [1]
JM, Freeman JB, Whitfield-Gabrieli S, Gabrieli JD, Ambady N. Neuroimage. 2011 Jan 1;

.54(1):734-41

2 Leader-follower values congruence: are socialized charismatic leaders better able to .achieve it? Brown ME, Treviño LK. J Appl Psychol. 2009 Mar; 94(2):478-90

3 Managing ooneself. Drucker, PR. The best of Harvard business review. 1999; reprinted .January 2005

4 Are you wasting your time on values statements? Goldsmith, M. Huffpost Business. July 4, 2009. http://www.huffingtonpost.com/marshall-goldsmith/values-you-see-in-.action_b_231131.html

5 .Goldsmith, M. Adapted from Coaching for Leadership. Jossey-Bass, 2000

6 The bright-side and the dark-side of CEO personality: examining core self-evaluations, narcissism, transformational leadership, and strategic influence. Resick CJ, Whitman DS, Weingarden SM, Hiller NJ. J Appl Psychol. 2009 Nov; 94(6):1365-81

7 A study of leadership behaviors among chairpersons in allied health programs. Firestone .DT. J Allied Health. 2010 Spring; 39(1):34-42

8 Principals' transformational leadership and teachers' collective efficacy. Dussault M, .Payette D, Leroux M. Psychol Rep. 2008 Apr; 102(2):401-10

9 An examination of "nonleadership": from laissez-faire leadership to leader reward omission and punishment omission. Hinkin TR, Schriesheim CA. J Appl Psychol. 2008 .Nov; 93(6):1234-48

10 The destructiveness of laissez-faire leadership behavior. Skogstad A, Einarsen S, .Torsheim T, Aasland MS, Hetland H. J Occup Health Psychol. 2007 Jan; 12(1):80-92

11 Breakthrough bargaining. Kolb DM, Williams J. Harv Bus Rev. 2001 Feb; 79(2):88-97, .156

12 Leadership ● communication? The relations of leaders' communication styles with leadership styles, knowledge sharing and leadership outcomes. de Vries RE, Bakker-.Pieper A, Oostenveld W. J Bus Psychol. 2010 Sep; 25(3):367-380

13 Are you working too hard? A conversation with mind/body researcher Herbert Benson. .Benson H. Harv Bus Rev. 2005 Nov; 83(11):53-8, 165

14 The role of positivity and connectivity in the performance of business teams: A nonlinear .dynamics model. Losada M, Heaphy E. Am Behav Sci, 2005 47(6), 740-765

15 Stirring the hearts of followers: charismatic leadership as the transferal of affect. Erez A, Misangyi VF, Johnson DE, LePine MA, Halverson KC. J Appl Psychol. 2008 May; .93(3):602-16

16 Positive affect and the complex dynamics of human flourishing. Fredrickson BL, Losada .MF. Am Psychol. 2005 Oct; 60(7):678-86

17 The meaning of silent pauses in the initial interview. Siegman AW. J Nerv Ment Dis. 1978 .Sep; 166(9):642-54

18 Use of social-skills training in the treatment of extreme anxiety and deficient verbal skills in the job-interview setting. Hollandsworth JG Jr, Glazeski RC, Dressel ME. J Appl .Behav Anal. 1978 Summer; 11(2):259-69

19 Patient perspectives on communication with the medical team: pilot study using the Communication Assessment Tool-Team (CAT-T). Mercer LM, Tanabe P, Pang PS,

Gisondi MA, Courtney DM, Engel KG, Donlan SM, Adams JG, Makoul G. Patient Educ
.Couns. 2008 Nov; 73(2):220-3

الفصل الثاني عشر: التواصل التعاطفي مع الأولاد

[1] Risley TR, Hart B. Meaningful Differences in the Everyday Experience of Young American
.Children, 2nd Edition. Brooke, 1995

[2] An analysis of linguistic styles by inferred age in tv dramas. Lee CH, Park J, Seo YS.
.Psychol Rep. 2006 Oct; 99(2):351-6

[3] Individual differences in children's performance during an emotional Stroop task: a
behavioral and electrophysiological study. Pérez-Edgar K, Fox NA. Brain Cogn. 2003
.Jun; 52(1):33-51

[4] Anxiety sensitivity, conscious awareness and selective attentional biases in children. Hunt
.C, Keogh E, French CC. Behav Res Ther. 2007 Mar; 45(3):497-509

[5] Temperamental contributions to children's performance in an emotion-word processing
task: a behavioral and electrophysiological study. Pérez-Edgar K, Fox NA. Brain Cogn.
.2007 Oct; 65(1):22-35

[6] Power and conflict resolution in sibling, parent-child, and spousal negotiations. Recchia
.HE, Ross HS, Vickar M. J Fam Psychol. 2010 Oct; 24(5):605-15

[7] Problem solving, contention, and struggle: how siblings resolve a conflict of interests. Ram
.A, Ross HS. Child Dev. 2001 Nov-Dec; 72(6):1710-22

[8] How siblings resolve their conflicts: the importance of first offers, planning, and limited
.opposition. Ross H, Ross M, Stein N, Trabasso T. Child Dev. 2006 Nov-Dec; 77(6):1730-45

[9] A school peer mediation program as a context for exploring therapeutic jurisprudence
(TJ): Can a peer mediation program inform the law? McWilliam N. Int J Law Psychiatry.
.2010 November-December; 33(5-6):293-305

We recommend Multiple Intelligences by Howard Gardener and Emotional Intelligence 10
by Daniel Goleman for an excellent introduction concerning these powerful and essential
.skills

Sibling relationship quality moderates the associations between parental interventions 11
and siblings' independent conflict strategies and outcomes. Recchia HE, Howe N. J Fam
.Psychol. 2009 Aug; 23(4):551-61

Mindful parenting decreases aggression and increases social behavior in children with 12
.developmental disabilities
Singh NN, Lancioni GE, Winton AS, Singh J, Curtis WJ, Wahler RG, McAleavey KM.
.Behav Modif. 2007 Nov; 31(6):749-71

Mindfulness-based parent training: strategies to lessen the grip of automaticity in families 13
.with disruptive children. Dumas JE. J Clin Child Adolesc Psychol. 2005 Dec; 34(4):779-91

A model of mindful parenting: implications for parent-child relationships and prevention 14
research. Duncan LG, Coatsworth JD, Greenberg MT. Clin Child Fam Psychol Rev. 2009
.Sep; 12(3):255-70

Mindful Parenting in Mental Health Care. Bögels SM, Lehtonen A, Restifo K. 15
.Mindfulness (N Y). 2010 Jun; 1(2):107-120. Epub 2010 May 25

Counting blessings in early adolescents: an experimental study of gratitude and subjective 16
.well-being. Froh JJ, Sefick WJ, Emmons RA. J Sch Psychol. 2008 Apr; 46(2):213-33
The effects of counting blessings on subjective well-being: a gratitude intervention in a 17
Spanish sample. Martínez-Martí ML, Avia MD, Hernández-Lloreda MJ. Span J Psychol.
.2010 Nov; 13(2):886-96
A balanced psychology and a full life. Seligman ME, Parks AC, Steen T. Philos Trans R 18
.Soc Lond B Biol Sci. 2004 Sep 29; 359(1449):1379-81
Positive psychology progress: empirical validation of interventions. Seligman ME, Steen 19
.TA, Park N, Peterson C. Am Psychol. 2005 Jul-Aug; 60(5):410-21
Journaling about stressful events: effects of cognitive processing and emotional 20
.expression. Ullrich PM, Lutgendorf SK. Ann Behav Med. 2002 Summer; 24(3):244-50
The effects of journaling for women with newly diagnosed breast cancer. Smith S, 21
.Anderson-Hanley C, Langrock A, Compas B. Psychooncology. 2005 Dec; 14(12):1075-82
Writing about testing worries boosts exam performance in the classroom. Ramirez G, 22
.Beilock SL. Science. 2011 Jan 14; 331(6014):211-3
The effects of counting blessings on subjective well-being: a gratitude intervention in a 23
Spanish sample. Martínez-Martí ML, Avia MD, Hernández-Lloreda MJ. Span J Psychol.
.2010 Nov; 13(2):886-96
Counting blessings versus burdens: an experimental investigation of gratitude and subjective
well-being in daily life. Emmons RA, McCullough ME. J Pers Soc Psychol. 2003 Feb;
.84(2):377-89
Counting blessings in early adolescents: an experimental study of gratitude and subjective 24
well-being. Froh JJ, Sefick WJ, Emmons RA. J Sch Psychol. 2008 Apr; 46(2):213-33.
.Epub 2007 May 4
Counting blessings versus burdens: an experimental investigation of gratitude and 25
subjective well-being in daily life. Emmons RA, McCullough ME. J Pers Soc Psychol.
.2003 Feb; 84(2):377-89
Gratitude and subjective well-being in early adolescence: examining gender differences. 26
.Froh JJ, Yurkewicz C, Kashdan TB. J Adolesc. 2009 Jun; 32(3):633-50
Reducing the racial achievement gap: a social-psychological intervention. Cohen GL, 27
.Garcia J, Apfel N, Master A. Science. 2006 Sep 1; 313(5791):1307-10
Personal goals and prolonged grief disorder symptoms. Boelen PA. Clin Psychol 28
.Psychother. 2010 Dec 1. doi: 10.1002/cpp.731